

Asunción, 16 de mayo de 2025

INTERNO QYR-AL/00009/2025

NOTA PR N° 424 /2025

Señores

HOLA PARAGUAY S.A.

Presente

**Ref: Solicitud de Puntos Focales a operadores de
servicio de telecomunicaciones**

Me dirijo a Usted, en el marco del procedimiento de reclamo de conformidad a las Resoluciones del Directorio N° 871/2014, 560/2016, 583/2020 "Por la cual se aprueba el Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones", creados para la recepción de denuncias, reclamos, y/o quejas de los usuarios de servicios de telecomunicaciones regulados por la CONATEL, actuando de enlace con las operadoras, agilizando los trámites de manera que el usuario y/o abonado obtenga una respuesta rápida y efectiva.

Al respecto, solicitamos la actualización de los puntos focales de los prestadores de servicios de Telecomunicaciones (TELECEL S.A.E., AMX PARAGUAY S.A., NUCLEO S.A., COPACO S.A.) para la remisión de reclamos y/o denuncias recepcionadas en la Unidad de Centro de Atención al Público y División de Quejas y Reclamos dependientes de la Asesoría Legal de CONATEL.

Por lo tanto, consideramos de gran importancia contar con los siguientes detalles, la dirección encargada de recepción de reclamos, nombres y apellidos del funcionario responsable del área, correos electrónicos, dirección física de los operadores, números de teléfonos, mismos que permitirán la tramitación y optimización al momento de solucionar los inconvenientes que motivo el reclamo y/o denuncia.

Atentamente,

ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente de la CONATEL
NOTA PR N° 424 /2025

RECIBI CONTROLAR

Iniciado: *[Firma]*

Relación: *[Firma]*

D.I. N°: 3607074

Fechas: 19-05-2025