

RECIBI COMPONANT

Firma:

Asunción, 27 de mayo de 2025

Aclaración:

C.I. Nº:

ME-AS-01347/2025

NOTA PR Nº 455 /2025

Señores

TELECEL S.A.E.-

Zavalas Cue y Artillería, Fernando de la Mora – Zona Sur.-

Departamento Central Paraguay.-

Teléfono: (595 21) 618 9000.-

Presente



Ref. Res. Dir. Nº 1662/2021.-

Expediente Nº 1347/2025.-

Me dirijo a Ustedes, con relación a la nota ingresada en los registros de la CONATEL mediante Expediente Nº ME-AS-1347/2025, por medio del cual, presentaron su informe trimestral sobre los indicadores de Calidad de Servicio (QoS) correspondientes al primer trimestre del año 2025, en respuesta a las exigencias establecidas en la Resolución Directorio Nº 1662.2021.-

En ese contexto, informamos que la CONATEL procedió a la revisión del Expediente de referencia, arrojando los siguientes resultados:

1. El informe trimestral fue presentado dentro del plazo establecido en el Artículo 31°.-
2. Los Indicadores de Calidad del Servicio Móvil (ICSM), fueron presentados por desagregación departamental y en municipios.-
3. El índice de atención presencial al usuario (ICC3) fue presentado con desagregación departamental y global.-
4. Los indicadores de rendimiento ICSM6 e ICSM7 fueron presentados de forma global para cada mes del trimestre.-
5. El índice de reclamaciones de usuarios ante el prestador (ICC1) fue presentado con un resultado global, conteniendo una clasificación de tipo de reclamos.-

Adicionalmente, en los siguientes municipios no cumplieron con las metas establecidas en la reglamentación:

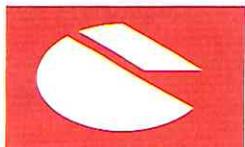
- a) Referente al indicador ICSM1, las mediciones correspondientes a las siguientes localidades, no obtuvieron la meta de rendimiento mínima:

Localidades con parámetros no adecuados para indicador ICSM1			
1	Nueva Germania	5	Fuerte Olimpo
2	San Vicente Pancholo	6	Bahía Negra
3	Tacuaras	7	Zanja Pytá
4	Nanawa		

Tabla 1: Localidades con resultados no óptimos para indicador ICSM1

- b) En relación al indicador ICSM9-3G (Accesibilidad para carga y descarga de datos), la empresa TELECEL S.A.E. no alcanzó el parámetro mínimo en la localidad de Nanawa – Departamento de Presidente Hayes.
- c) En cuanto al apartado de mediciones de transferencia de datos realizados con éxito en carga y descarga de datos se tuvo:

Localidades con parámetros no adecuados para indicador ICSM10-3G			
1	Carayaó	5	Buena Vista



CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL
PARAGUAY

PARAGUÁI
REKUAI

2	Mariscal Francisco López	6	Tavaí
3	Alto Vera	7	Maracaná
4	Villa Ygatymí	8	La Pastora

Tabla 2: Incumplimiento en indicador ICSM10-3G

Teniendo en cuenta los resultados, instamos al cumplimiento de las exigencias establecidas en el Reglamento de Calidad de Servicio para los Servicios de Telecomunicaciones aprobado por la Res. Dir. 1662.2021, solicitándoles además informaciones sobre el compromiso de mejora de aquellos indicadores en los cuales no cumplieron con las metas establecidas; perteneciente a las siguientes localidades:

1	Nueva Germania	5	La Pastora
2	San Vicente Pancholo	6	Nanawa
3	Tacuaras	7	Zanja Pytá

Se solicita la remisión de las informaciones requeridas en un plazo de 15 días hábiles, a partir de la recepción de la presente misiva.-

Atentamente,



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente de la CONATEL
NOTA PR N° 455 /2025

