

Asunción, 04 de junio de 2025

ME-AS-01783/2025

NOTA PR N° 469 /2025

Señor

LUIS PETTENGILL, Presidente.

Comisión Asesora Permanente de Industria y Comercio.

HONORABLE CÁMARA DE SENADORES.

Presente

Ref.: Proyecto de Ley "Que regula la Facturación de Servicios de Telecomunicaciones durante la Suspensión por Mora y Protege a los Usuarios de Cobros Abusivos"

De nuestra mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, y a través suyo a la **Comisión Asesora Permanente de Industria y Comercio** de la Honorable Cámara de Senadores, con relación a su Nota, por la cual solicita un "... parecer institucional sobre el citado Proyecto de Ley"

Al respecto, en la exposición de motivos que precede al proyecto, entre otras cosas, se menciona que el mismo busca llenar el vacío legal estableciendo reglas claras y precisas sobre la facturación durante la suspensión del servicio, promoviendo la transparencia y la buena fe contractual, y asegurando que el interés de los particulares no prevalezca sobre el interés general.

Remitimos adjunto nuestras consideraciones al referido proyecto, y quedamos a disposición para cualquier aclaración o requerimiento adicional.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para renovar al Sr. Presidente las seguridades de nuestra más alta y distinguida consideración.

Atentamente,



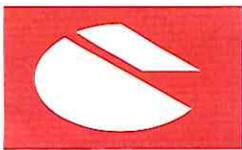
ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ

Presidente de la CONATEL

NOTA PR N° 469 /2025

LA CONATEL, LUEGO DE ANALIZAR DETENIDAMENTE EL CITADO PROYECTO DE LEY, SE PERMITE FORMULAR LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES, PARA QUE SEAN TENIDAS EN CUENTA POR LA COMISIONES PERTINENTES:

<p>Proyecto de Ley “Que regula la Facturación de Servicios de Telecomunicaciones durante la Suspensión por Mora y Protege a los Usuarios de Cobros Abusivos”</p>	<p>“Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones”, aprobado por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL</p>
<p>Art. 1º Objeto</p> <p>La presente ley tiene por objeto regular la facturación de servicios de telecomunicaciones y acceso a Internet durante períodos de suspensión del servicio motivada por mora en el pago por parte del cliente, con el fin de proteger a los usuarios de cobros indebidos o abusivos por parte de los proveedores.</p>	<p>Art. 5º Objetivo</p> <p>El objetivo del presente reglamento es salvaguardar los derechos de los usuarios, establecer las condiciones mínimas de los contratos a ser celebrados entre usuarios y operadores, así como establecer los mecanismos para recibir, tramitar, impulsar las denuncias y resolver los reclamos de los usuarios, efectuados ante las operadoras de servicios de telecomunicaciones y ante la propia CONATEL, de conformidad con lo establecido en este Reglamento y en las demás leyes de protección al usuario en general.</p>
<p>Art. 2º Ámbito de Aplicación</p> <p>La presente ley será aplicable a todas las empresas proveedoras de servicios de telefonía fija, telefonía móvil, acceso a Internet y televisión por cable que operen en el territorio nacional, sin importar su naturaleza jurídica o volumen de clientes.</p>	<p>Art. 1º Ámbito de Aplicación</p> <p>El presente régimen se aplica a las relaciones surgidas entre los operadores de servicios de telecomunicaciones, identificados en la Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones”, y los usuarios, a partir del ofrecimiento, celebración y ejecución del contrato, y compra de, prestación de servicios de telecomunicaciones en cumplimiento a la Ley y a la normativa vigente.</p>
<p>Art. 3º Prohibición de Facturación Durante la Suspensión del Servicio</p> <p>Las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones y acceso a Internet no podrán facturar, cobrar ni acumular cargos por el servicio básico mensual, ni por ningún otro cargo fijo o variable, durante los períodos en que el servicio se encuentre total o parcialmente suspendido debido a mora en el pago por parte del cliente.</p>	<p>Art. 53º Improcedencia del Cobro</p> <p>Los operadores de servicios de telecomunicaciones no podrán cobrar servicios no prestados, ni trifas o conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el usuario, o previsto en las condiciones de los contratos.</p> <p>En ningún caso, los operadores podrán efectuar cobro alguno al usuario, correspondiente al tiempo en que haya permanecido la interrupción del servicio, salvo que la misma sea causada por el propio usuario.</p>
<p>Art. 4º Período de Gracia y Notificación Previa a la Suspensión</p>	<p>Art. 2.17 Principio de Información</p> <p>En todo momento, durante el ofrecimiento</p>



CONATEL

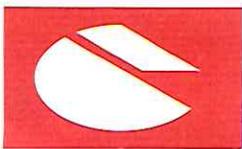
COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL PARAGUAY

PARAGUÁI REKUÁI

<p>Las empresas deberán notificar al usuario, de manera clara, fehaciente y por escrito, con al menos 5 días hábiles de antelación a la fecha prevista para la suspensión total o parcial del servicio por mora. La notificación deberá indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La fecha exacta en que se procederá a la suspensión del servicio. b) El o los servicios específicos que serán objeto de suspensión. c) El importe total adeudado y el detalle de los conceptos incluidos en la deuda. d) Los medios disponibles para regularizar la situación de mora. e) El derecho del usuario a presentar reclamos ante la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) en caso de disconformidad. 	<p>de los servicios, al momento de la celebración del contrato y durante la ejecución, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el presente documento, el operador de servicios de telecomunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derecho, obligaciones y las tarifas en que se prestan los servicios.</p> <p>Las referidas informaciones deberán ser suministradas en forma clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, y que no induzca a error, para que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio o servicios ofrecidos y/o solicitados.</p> <p>Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán dar cumplimiento a todos los deberes de información contenidos en el presente cuerpo normativo, a través de oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (página web del prestador, redes sociales, etc), y las líneas telefónicas gratuitas de atención al usuario.</p>
<p>Art. 5º Rehabilitación del Servicio</p> <p>Una vez regularizada la situación de mora por parte del usuario, la empresa deberá restablecer el servicio en su totalidad y en las mismas condiciones previas a la suspensión, dentro de las 24 horas hábiles siguientes.</p> <p>El proveedor podrá cobrar un cargo por reconexión, el cual deberá ser razonable y estar previamente informado al usuario de manera clara y destacada en el contrato de adhesión. Se presumirá irrazonable todo cargo que exceda el 10% de la tarifa básica mensual del servicio reconectado.</p>	<p>Art. 46º Suspensión y restablecimiento del Servicio</p> <p>Antes de la suspensión del servicio, el abonado debe ser advertido sobre los posibles cobros a que haya lugar, de acuerdo con lo establecido en el contrato. El establecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean pagadas las sumas que hubiere lugar, salvo cuando la misma dé lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador, de acuerdo a las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios.</p>
<p>Art. 6º Derechos del Usuario y Mecanismo de Reclamo</p> <p>Los usuarios tendrán derecho a presentar reclamos ante la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) o la autoridad competente en materia de defensa del consumidor, en caso de cobros</p>	<p>Art. 4º Autoridad de Aplicación</p> <p>La autoridad de aplicación del presente reglamento es la CONATEL, a través del órgano facultado para analizar y evaluar las contingencias que se deriven de las relaciones entre los usuarios y el operador, así como estudiar en sede administrativa los reclamos de los usuarios, emitiendo en</p>



CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUAI

<p>indebidos o incumplimiento de las disposiciones de la presente ley.</p> <p>La autoridad de aplicación establecerá un procedimiento sumario y gratuito para la tramitación de estos reclamos, que deberá incluir:</p> <p>a) La obligación del proveedor de presentar pruebas fehacientes de la efectiva prestación del servicio durante el período reclamado.</p> <p>b) Plazos máximos para la respuesta y resolución del reclamo, que no podrán exceder de 15 días hábiles.</p> <p>c) La facultad de la autoridad de aplicación de ordenar la suspensión de los cobros reclamados hasta la resolución del caso.</p>	<p>consecuencia las resoluciones correspondientes.</p> <p>Art. 7° Derechos y Obligaciones de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones</p> <p>7.1.1 Presentar reclamos ante el Operador o ante la CONATEL</p> <p>7.1.9 Ser atendido por parte de su operador con agilidad, calidad, cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas de atención, oficinas virtuales y la línea de atención al usuario para reclamos del servicio, que cuando se trate de reclamos será siempre gratuita.</p> <p>7.1.10 Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, reclamos en las oficinas físicas, oficinas virtuales o líneas gratuitas de atención al usuario para reclamos del servicio y, además, a recibir atención integral y respetuosa oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente al operador.</p> <p>Art. 54° Vía Previa Obligatoria</p> <p>Salvo que las reglamentaciones propias de cada servicio de telecomunicaciones dispongan lo contrario, la vía administrativa previa ante las propias operadoras de servicios de telecomunicaciones es obligatoria y de responsabilidad del órgano a las que ellas asignen competencia para tal efecto. Sin perjuicio de ello, las operadoras son responsables ante los usuarios y la CONATEL. Se podrá recibir denuncias de usuarios en la CONATEL, como si se presentare ante el propio operador. El proceso de denuncia y contestación al usuario, no debe durar más de 20 días hábiles.</p> <p>Para reclamos en Segunda Instancia, no se admitirán reclamos de usuarios que no tengan constancia de haber recurrido previamente ante la operadora del servicio reclamado o la CONATEL, salvo lo dispuesto en el primer párrafo.</p> <p>Art. 62 Plazo y trámite para reclamos</p>
<p>Art. 7° Sanciones</p> <p>El incumplimiento de lo dispuesto en la presente ley será sancionado por la autoridad de aplicación conforme a lo establecido en la legislación vigente de</p>	<p>Art. 76° Sanciones</p> <p>El incumplimiento de lo establecido en el presente reglamento se considerará una violación al Reglamento de Protección al usuario, y acarreará las sanciones contempladas por la Ley N° 642/95 "De</p>



CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUAI

<p>protección al consumidor, incluyendo, pero no limitándose a:</p> <p>a) Multas pecuniarias graduadas según la gravedad de la infracción, el perjuicio causado a los usuarios y el volumen de facturación del proveedor.</p> <p>b) La devolución al usuario de los montos indebidamente cobrados, con los intereses correspondientes a la tasa máxima permitida por la ley.</p> <p>c) La suspensión temporal o definitiva de la comercialización de determinados planes o servicios.</p> <p>d) La publicación de la resolución sancionatoria en medios de comunicación masiva, a costa del proveedor.</p>	<p>Telecomunicaciones”, el Decreto N° 14.135/96 y sus disposiciones reglamentarias.</p>
<p>Art 8º Reglamentación</p> <p>El Poder Ejecutivo, a través del ente regulador competente (CONATEL), reglamentará la presente ley en un plazo no mayor a 60 días desde su promulgación, estableciendo los detalles operativos y procedimientos necesarios para su correcta aplicación.</p>	<p>Reglamentación realizada en virtud a la Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones” y su Decreto reglamentario N° 14.135/96.</p>
<p>Art. 9º Vigencia</p> <p>La presente ley entrará en vigencia a los 30 días de su publicación oficial.</p>	<p>Actualmente plenamente vigente</p>

Celebramos la iniciativa de la ciudadanía, proyectista y de la **Comisión Asesora Permanente de Industria y Comercio** de la Honorable Cámara de Senadores, en aras de fortalecer y reafirmar las garantías de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Tras el análisis del proyecto presentado, y aun cuando se consideran loables los fines que se persiguen, se debe hacer notar que, el Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones aprobado por la CONATEL, prevé y contiene ampliamente la casuística planteada en la exposición de motivos del proyecto de ley de referencia, por lo que remitimos en adjunto un ejemplar del mismo a la Comisión Asesora Permanente de Industria y Comercio de la Honorable Cámara de Senadores, para su consideración.

Quedamos a disposición de la Comisión para cualquier aclaración o requerimiento adicional.

Atentamente,



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
 Presidente de la CONATEL
 NOTA PR N° 489 /2025

Re: CONATEL - REMISIÓN DE LA NOTA PR N° 469/2025.-

Industria Comerciopy <industriacomerciopy@gmail.com>

jue 05/06/2025 09:52

Para: Notificaciones Secretaría General <notificaciones_sg@conatel.gov.py>;

Buen día, recibido. Muchas gracias.

**Comisión de Industria y Comercio**

Teléfono: (021) 414-5041 / (021) 414-5033

Avda. República y Río Jejuí, (2do Piso)

Asunción

www.senado.gov.pyEl mié, 4 jun 2025 a la(s) 12:23 p.m., Notificaciones Secretaría General (notificaciones_sg@conatel.gov.py) escribió:

LUIS PETTENGIL, PRESIDENTE,
COMISIÓN ASESORA PERMANENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
HONORABLE CÁMARA DE SENADORES:

En adjunto se remite la NOTA PR N° 469/2025 en atención a la solicitud ingresada a esta institución por medio del Expediente N° 1783/2025.

Se solicita amablemente la confirmación de recepción de la presente notificación, a fin de corroborar que la misma le ha llegado.

Saludos cordiales.

Atte.,

Unidad de Gestión Documentaria
Dpto. de Gestión Técnica - Secretaría General
CONATEL
Teléfono: (021) 4382456
Horario de Atención de 07:30 hs a 15:30 hs.

