Asunción, 04 de junio de 2025

INFORME UF-DSRS-GSC/00026/2025

NOTA PR Nº 572 /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

Recibí
Firma:
Aclaración:
C.I. Nº:
Fecha: 07/07/25

Ref. Resolución Directorio Nº 1662.2021.-

Nos dirigimos a ustedes, con referencia a la Resolución Directorio N° 1662.2021, por la cual se aprobó la Actualización del Reglamento de Calidad de Servicio para los Servicios de Telecomunicaciones, estableciendo nuevas exigencias de cumplimiento obligatorio para los prestadores de servicios de telecomunicaciones.-

El relevamiento de datos por parte de la CONATEL, fue ejecutado en fechas del 06 al 09 de mayo de 2025 en localidades del departamento de Presidente Hayes, recopilando informaciones sobre la eficiencia de la red, indicadores sobre la calidad de llamadas, calidad de transferencia de datos, calidad de señal RF (cobertura), envío de mensajes cortos, entre otros.-

A continuación, se expone un resumen conteniendo los resultados medidos, destacando que solo se informa sobre los indicadores cuyas mediciones no alcanzaron las METAS establecidas y que corresponden a los indicadores sancionables por parte de CONATEL (según Res. Dir. Nº 1662.2021).-

Del análisis de las informaciones recabadas, observamos el incumplimiento de la meta del siguiente indicador:

	Localidad		
Indicador	Nanawa	**Meta 2025**	**Tipo**
ICSM1	94,44%	95%	Sancionable

Tabla 1: Incumplimiento Indicador ICSM1

	Localidad		
Indicador	Nanawa	**Meta 2025**	**Tipo**
ICSM3	95%	98%	Sancionable

Tabla 2: Incumplimiento Indicador ICSM3

	Localidad		
Indicador	Nanawa	**Meta 2025**	**Tipo**
ICSM10-3G	86,49%	95%	Sancionable

Tabla 3: Incumplimiento Indicador ICSM10-3G

Cabe recordar, que en la Actualización del Reglamento de Calidad de Servicio para los Servicios de Telecomunicaciones (Res. Dir. Nº 1662.2021) establece entre otros aspectos, lo siguiente:

- Artículo 19 *"La CONATEL podrá realizar mediciones de oficio o en base a denuncias y/o reclamos de los usuarios de los Servicios."*.-
- Artículo 20 *"Las pruebas de campo realizadas por la CONATEL para los diferentes servicios serán efectuadas por municipio, y para el caso de los servicios móviles también se realizarán las pruebas de campo en rutas nacionales. En caso de constatarse resultados desfavorables para el Prestador, obligará a que se realice un procedimiento de medición conjunta de campo. De confirmarse los resultados desfavorables luego del procedimiento en conjunto, el Prestador deberá plantear un Plan de Mejora para subsanar el inconveniente."*.-

- Artículo 21 *"Notificado el resultado desfavorable el prestador tendrá 20 días para llevar a cabo el procedimiento en conjunto con la CONATEL. Si el prestador no gestiona la realización del procedimiento en conjunto dentro del plazo establecido o no se lleva a cabo por causas imputables al operador, este deberá presentar un plan de mejora.".-*

- Artículo 37° "*Ante el primer incumplimiento de la meta establecida para un indicador constatado en los informes presentados por el Prestador, en un área geográfica desagregada conforme a lo dispuesto por el presente Reglamento, dentro del periodo de vigencia del título habilitante, el Prestador deberá presentar un Compromiso de Mejora en un plazo no superior a 20 (veinte) días calendarios, contados a partir de la notificación. Cumplido el compromiso, el Prestador deberá informar del mismo a la CONATEL, la que deberá constatar el cumplimiento respectivo. Si el incumplimiento de la meta para un indicador deriva del resultado de las mediciones realizadas en el marco de las acciones de supervisión de la CONATEL o de las mediciones por reclamos de usuarios dentro del área de cobertura del mismo, la CONATEL notificará al prestador. Notificado el resultado desfavorable el prestador tendrá 20 (veinte) días calendarios para gestionar el procedimiento en conjunto con la CONATEL. De confirmarse las mediciones desfavorables luego del procedimiento conjunto, el Prestador deberá presentar un Plan de Mejora para subsanar el inconveniente, en un plazo no superior a 20 (veinte) días calendarios, contados a partir de la notificación. Ejecutado el Plan, el Prestador deberá informar del mismo a la CONATEL, la que deberá constatar el cumplimiento respectivo*".-

- Artículo 38° "*En caso de constatarse el incumplimiento del Plan de Mejora, el Prestador deberá presentar un Compromiso de Mejora conforme a las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.*".-

- Artículo 70° "*Los Prestadores de los Servicios Telefónicos Móviles deberán cumplir con las metas correspondientes a cada uno de los Indicadores de Calidad de Servicio sancionables para los Servicios Telefónicos Móviles (ICSM#),...*".-

- Artículo 149° "*El incumplimiento de la meta establecida para un indicador constituye infracción. No obstante, ante el primer incumplimiento de la meta establecida para un determinado indicador en una determinada área geográfica desagregada, el Prestador debe plantear un Compromiso de Mejora, conforme lo dispuesto en el Artículo 37º.*

Por tanto, teniendo en cuenta el incumplimiento de las metas establecidas conforme se observa en las Tablas de esta misiva, entendemos que deberán realizar los procedimientos enmarcados acorde al plazo y las exigencias estipuladas en los Artículos 20°, 21° y 37° del Reglamento en contexto.-

Sin otro particular, nos despedimos con la más alta estima.-

ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente de la CONATEL
NOTA PR Nº 592 /2025