

Asunción, 13 agosto de 2025

NOTA PR N° 749 /2025

Finalizado: *[Signature]*
Aclaración: *Angel Mendieta*
C.I. N°: 4.832.592
Fecha: 24/08/25

Señor
DIONISIO AMARILLA GUIRLAND, Senador Nacional
HONORABLE CÁMARA DE SENADORES

Comisión Especial de Investigación de carácter transitorio, para el control de los supuestos abusos de los derechos de los consumidores en los servicios proveídos por las empresas de telefonía celular e internet y los servicios de transferencias de dinero en efectivo realizados por las mismas

Presente

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con relación a la Nota CEIT N° 02 de fecha 11.08.2025, ingresada a la CONATEL mediante el **Expediente N° ME-AS-03115/2025**, en la cual se hace referencia al informe preliminar entregado por los representantes de la CONATEL a la Comisión en la sesión llevada a cabo en fecha 07 de agosto del año en curso y se solicita la remisión del informe final para el 13 de agosto de 2025.

Al respecto, luego del correspondiente análisis de los puntos solicitados, se remiten las siguientes respuestas de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones:

1- Informar y remitir la nómina de las empresas activas que son licenciatarias del servicio de Internet y transmisión de datos.

En el **Anexo 1** se detalla la lista de Licencias vigentes de los servicios de acceso a internet y transmisión de datos. Esta lista se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.conatel.gov.py/registro-n-s-t/>.

2- Informar y remitir el régimen de habilitación aplicado por la CONATEL a las empresas tercerizadas sobre las licencias de transmisión de datos.

Se indica que la prestación de los Servicios de Acceso a Internet y Transmisión de Datos requiere de Licencia otorgada por la CONATEL. Todos los titulares de Licencia están obligados a regirse por los preceptos establecidos en la Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones" y en el Reglamento de los Servicios de Acceso a Internet y Transmisión de Datos aprobado por Resolución Directorio N° 1186 de fecha 10.06.2020, y otras normativas aplicables.

Se aclara que el marco regulatorio de los Servicios de Acceso a Internet y Transmisión de Datos no contempla la tercerización del título habilitante.

En el **Anexo 2** se adjunta la Resolución Directorio N° 1186/2020.

3- Proveer Resoluciones, Reglamentos y Procedimientos de denuncias de usuarios en la CONATEL.

Conforme a lo solicitado cumplimos en informar que el Procedimiento de Denuncias o Trámite de Denuncias y Reclamos se encuentra establecido en el Artículo 54 al 74 del Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución Directorio N° 583/2020 de fecha 19 de marzo de 2020 "POR LA CUAL SE MODIFICA EL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES QUE CONSTA EN ANEXO DE LA RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 530/2016 "POR LA CUAL SE HACE LUGAR, PARCIALMENTE, A LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN Y/O ADECUACIONES INTERPUESTOS CONTRA LA RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 871/2014".

En el **Anexo 3** se adjunta la Resolución Directorio N° 583/2020.



En cuanto a los procedimientos de denuncias de los usuarios afectados por deficiencias en la prestación del servicio, violaciones contractuales u omisión en la atención de reclamos, la CONATEL cuenta con canales formales de denuncia ante el CAP (Centro de Atención al Público), tales como:

- La presentación escrita en la oficina de la CONATEL ubicada sobre la calle Presidente Franco 780, entre Ayolas y 14 de mayo, en el edificio Ayfra, piso 10, en Asunción, el centro de atención al público (CAP).
- El uso del formulario digital en el sitio web oficial, www.conatel.gov.py.
- El envío por correo electrónico institucional, center@conatel.gov.py.
- Y la comunicación telefónica previa para orientación en el número telefónico 021-4382000.

Este procedimiento administrativo, tiene por finalidad establecer los mecanismos para recibir, tramitar e impulsar las denuncias formuladas por los usuarios contra los prestadores de servicios de telecomunicaciones y resolver los respectivos reclamos de conformidad al Reglamento de Protección a Usuarios de Telecomunicaciones, y así poder salvaguardar los derechos de los mismos.

Con relación al procedimiento administrativo es importante recalcar que los denunciante cuentan con dos instancias habilitadas para el tratamiento de sus reclamos, la primera sería con el Centro de Atención al Público, el cual recepciona la denuncia, y notifica a la operadora del reclamo iniciado por el usuario, solicitando la contestación del caso ya sea problemas por deficiencias en la prestación del servicio, violaciones contractuales u omisión en la atención de reclamos, dicha respuesta debe ser remitida al área en un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

La segunda instancia inicia cuando el usuario no se encuentra conforme con la posible solución que le otorga la operadora en primera instancia y realiza su ratificación por mesa de entrada; la misma es remitida a la División de Quejas y Reclamos dependiente de la Asesoría Legal, que procede a notificar al usuario y a la operadora, que da por iniciado su reclamo en la División de Quejas y Reclamos y se les solicita las documentaciones donde avalen en el caso del usuario su disconformidad con el servicio y en el caso de la operadora su respuesta sobre el caso en un plazo máximo de diez días, posterior a eso se notifica audiencia de conciliación para ambos y se trata de subsanar el inconveniente.

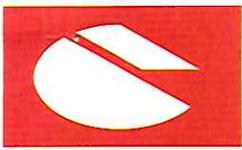
El proceso administrativo en segunda instancia tiene un plazo procesal de cuarenta y cinco (45) días y las Resoluciones del Directorio cuentan con un periodo de veinte (20) días para ser expedidas.

4- Informar y remitir el régimen la proforma de Contrato aprobado por la CONATEL sobre las licencias de transmisión de datos de internet obligadas con empresas tercerizadas.

El régimen de análisis de los Contratos de prestación de los Servicios de Acceso a Internet y Transmisión de Datos está establecido en el Artículo 28° del Reglamento de los Servicios de Acceso a Internet y Transmisión de Datos aprobado por Resolución Directorio N° 1186 de fecha 10.06.2020. Adicionalmente, en el Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones aprobado por Resolución Directorio N° 0583 de fecha 19.03.2020, se establecen las condiciones generales que deben poseer los contratos entre los licenciarios de los servicios de telecomunicaciones y sus respectivos usuarios.

5- Remitir copias de las solicitudes formuladas por las casi 300 proveedoras de internet mencionadas por los directores a quienes hemos recibido en el seno de la Comisión en fecha 07 de agosto.





CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUAI

Interpretamos que el requerimiento se refiere a las solicitudes de Licencia formuladas. En ese sentido, considerando la gran cantidad de licencias vigentes a la fecha, nos permitimos remitir la información en dos discos compactos.

- 6- Remitir copia de las resoluciones que han aprobado el funcionamiento de estas operadoras y proveedoras de internet indicando taxativamente cuáles de ellas no están operativas.

Considerando la gran cantidad de licencias vigentes a la fecha, nos permitimos remitir la información en dos discos compactos.

- 7- Informar el número de clientes prepagos y post pagos de usuarios de telefonía celular por operadoras y citar dichas operadoras.

Al respecto, se remite las informaciones con las que contamos a la fecha:

MES - AÑO	TELECEL		NÚCLEO		HOLA PARAGUAY		AMX PARAGUAY		Total Usuarios Prepago	Total Usuarios Pospago	Total usuarios
	PREPAGO	POSPAGO	PREPAGO	POSPAGO	PREPAGO	POSPAGO	PREPAGO	POSPAGO			
abr-25	3.266.148	1.003.925	1.905.184	722.127	343.217	13.480	459.780	503.252	5.974.329	2.242.784	8.217.113
may-25	3.222.485	1.001.203	1.909.558	728.865	343.407	13.151	458.936	509.195	5.934.386	2.252.414	8.186.800
jun-25	3.205.540	1.006.544	1.914.143	735.001	343.600	12.973	458.957	508.154	5.922.240	2.262.672	8.184.912

TELECEL S.A.E. es TIGO.

NÚCLEO S.A. es PERSONAL.

HOLA PARAGUAY S.A. es VOX.

AMX PARAGUAY S.A. es CLARO.

- 8- Remitir copia de todos los contratos de adhesión aprobados por cada operadora tanto para clientes de prepagos y post pagos.

Con respecto a las condiciones contractuales entre el Prestador del Servicio de Telecomunicaciones y sus clientes, el Reglamento de Protección a los Usuarios de Telecomunicaciones, establece requerimientos mínimos a cumplir y que se enumeran taxativamente en el Artículo 20, como también la forma, contenido, cláusulas prohibidas, modificaciones del mismo, modalidades, cláusulas de permanencia mínima, valores a pagar por terminación anticipada, prórrogas automáticas y la redacción clara y expresa de cláusula de permanencia mínima, se encuentran establecidas en el Artículo 21 al 27.- Se informa que actualmente en los registros de la CONATEL constan 60 (sesenta) solicitudes de aprobación de contratos de los servicios de acceso a internet y transmisión de datos, los cuales se encuentran en estudio.

Adicionalmente, se indica que el artículo 25° (inciso c) del reglamento de los servicios de acceso a internet y transmisión de datos dispone que todo Prestador deberá "presentar a la CONATEL, para su aprobación, los modelos de contratos de prestación del Servicio ofrecido a los usuarios. Pasados 60 (sesenta) días calendario desde su presentación, sin respuesta, se considerarán aprobados. En todo momento posterior, la CONATEL podrá exigir su modificación si verificara que un contrato infringe las normas vigentes, o no informa adecuadamente al usuario, o contiene cláusulas o condiciones que afectan su libertad de opción o la leal competencia con otros prestadores".

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para saludarle con mi más distinguida consideración, quedando a disposición para lo que hubiere lugar.



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente de la CONATEL
Nota PR N° 749 /2025

