

Asunción, 26 de setiembre de 2025

INTERNO QYR-AL/00011/2025

NOTA PR N° 859 /2025

Señora

Abg. Sara Irún - Ministra – Secretaria Ejecutiva.

SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR (SEDECO).

secretariageneral@sedeco.gov.py

Capitan Pedro Villamayor esq. Tte. 1ro. Teófilo del Puerto, Asunción.

Presente

Ref: CONVENIO MARCO VIGENTE SUBCRITO
ENTRE LA SECRETARIA DE DEFENSA AL
CONSUMIDOR (SEDECO) Y LA COMISIÓN
NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
(CONATEL).

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con relación al CONVENIO MARCO VIGENTE SUBCRITO ENTRE LA SECRETARIA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR (SEDECO) Y LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL) que en el punto quinto – Clausula tercera “INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN”.

Al respecto, cumplimos en informar los reclamos y/o denuncias recepcionadas en el área a través de los distintos canales de recepción para la formalización de reclamos puestos a disposición de la ciudadanía en defensa de sus derechos conforme lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones.

En tal sentido se remite el detalle de reclamos recepcionados del mes de enero a diciembre de 2024:

ORDEN	CODIGO DEL RECLAMO	USUARIO	OPERADOR	OBJETO DEL RECLAMO
1	MA01 - 2/1/2025	DIANA NAVILA VERÓN ESQUIVEL	COPACO	INTERNET FIJO
2	MA02 - 3/1/2025	AGRIPINA ESTER SAUSEDÓ	TIGO	MULTAS
3	MA03 - 3/1/2025	CARLOS GRANDE	TIGO	FACTURACIÓN
4	LR01 - 8/1/2025	RODOLFO DOS SANTOS	PERSONAL	FACTURACIÓN
5	MA04 - 8/1/2025	VICTOR LUIS OLIVELLA	TIGO	FACTURACIÓN
6	MA05 - 13/1/2025	CESAR JAVIER BENITEZ MIRANDA	CLARO	FACTURACIÓN
7	MA06 - 13/1/2025	LEONARDO DAVID FLORENTIN MEZA	TIGO	PORTABILIDAD
8	MA07 - 13/1/2025	DIEGO FERNANDO DISTÉFANO	TIGO	INTERNET MOVIL
9	MA08 - 14/1/2025	KLAUS MICHAEL PISTILLI	TIGO	PORTABILIDAD
10	MA09 - 15/1/2025	JOEL ISIDRO MONTIEL OVELAR	PERSONAL	INTERNET FIJO
11	NG01 - 20/1/2025	ESTEBAN PATRICIO AQUINO	PERSONAL	BLOQUEO DE IMEI
12	NG02 - 21/1/2025	WILDO RAMIREZ	PERSONAL	FACTURACIÓN
13	NG03 - 21/1/2025	DIEGO MACIEL	PERSONAL	FACTURACIÓN
14	NG04 - 21/1/2025	CARLOS ALBERTO GONZALEZ	COPACO	FACTURACIÓN
15	MA10 - 22/1/2025	LUCIA RAMONA RIVALDI INSFRAN	PERSONAL	BLOQUEO DE IMEI
16	NG04 - 3/2/2025	FÁTIMA ROCÍO ORTIZ	CLARO	INTERNET FIJO
17	MA11 - 3/2/2025	TANIA EDITH TORRES JIMÉNEZ	PERSONAL	FACTURACIÓN
18	NC01 - 3/2/2025	ELIANA LUCIA CASTILLO BENEGAS	TIGO	FACTURACIÓN
19	MA12 - 4/2/2025	JESSELL BERNAL	TIGO	FACTURACIÓN
20	LR02 - 5/2/2025	MARIA ANGELICA AGÜERO	VOX	FACTURACIÓN
21	MA13 - 5/2/2025	FRANCISCO DANIEL RODRIGUEZ	CLARO	INTERNET MOVIL

22	MA14 - 5/2/2025	MIRTA BEATRIZ CABALLERO	COPACO	LINEA BAJA
23	MA14 - 10/2/2025	MIRTA BEATRIZ CABALLERO	COPACO	LINEA BAJA
24	MA15 - 10/2/2025	NANCY SAMUDIO	PERSONAL	INTERNET MOVIL
25	LR03 - 14/2/2025	DANTE MANFREDI	PERSONAL	INTERNET FIJO
26	NC02 - 14/2/2025	PEDRO LIDER PERALTA	NEOTELECOM	INTERNET FIJO
27	NC03 - 14/2/2025	JESÚS GARCÍA	PERSONAL	FACTURACIÓN
28	MA16 - 17/2/2025	LEANDRO AUGUSTO BENITEZ	TIGO	FACTURACIÓN
29	MA17 - 18/2/2025	JOSÉ MARIA FRETES ZABALA	TIGO	FACTURACIÓN
30	NC04 - 19/2/2025	BLAS VILLALBA OCAMPOS	TIGO	BLOQUEO DE LÍNEA
31	MA18 - 19/2/2025	CESAR ALBERTO GAONA ARGAÑA	NEOTELECOM	FACTURACIÓN
32	MA19 - 20/2/2025	ISAAC OSORIO	AMERICA TV	TV DIGITAL
33	MA20 - 25/2/2025	MAX FERREIRA BRANCO	CLARO	REGISTRO DE PAGO
34	MA21 - 25/2/2025	MARISOL SUSANA CASCO RECALDE	CLARO	BLOQUEO DE IMEI
35	MA22 - 27/2/2025	NATALIA GONZALEZ	CLARO	PORTABILIDAD
36	MD01 - 27/2/2025	RAMON ACOSTA	GRUPO ETNIAS	INTERNET FIJO
37	PV01 - 27/2/2025	ARAMI BALVERDI	TIGO	INTERNET FIJO
38	LR04 - 6/3/2025	LEONARDO DAVID FLORENTIN	CLARO	PORTABILIDAD
39	LR05 - 10/3/2025	FRANCISCO JAVIER VILLATE	PERSONAL	PLAN DE INTERNET
40	MA23 - 13/3/2025	WENCESLAA MARMOL	CLARO	FACTURACIÓN
41	MA24 - 13/3/2025	JOSE TEOSVALDO GONZALEZ	TIGO	PORTABILIDAD
42	MA25 - 17/3/2025	SADY EILEEN SOLOAGA GIMENEZ	CLARO	INTERNET MOVIL
43	MA26 - 17/3/2025	ISAIAS BENITEZ	TIGO	INTERNET MOVIL
44	MA27 - 18/3/2025	MAXIMINO BAEZ	TIGO	FIBRA OPTICA
45	NC07 - 18/3/2025	CESAR LUIS BENITEZ	STARLINK	FIBRA OPTICA
46	MA28 - 18/3/2025	RUTH DORYCEL CORVALAN	PERSONAL	BLOQUEO DE IMEI
47	LR07 - 20/3/2025	RICARDO DIAZ	TIGO	RECUPERACION DE LINEA
48	NC09 - 20/3/2025	MARIA MERCEDES ESPINOLA	PERSONAL	BLOQUEO DE IMEI
49	MA29 - 20/3/2025	HUGO CARLOS VALDEZ ALVAREZ	TIGO	FACTURACIÓN
50	MA30 - 24/3/2025	MARCOS MANUEL AMARILLA	PERSONAL	FACTURACIÓN
51	MA31 - 25/3/2025	INDUSTRIAS BARRIOS S.A.	PERSONAL	INTERNET MOVIL
52	MA32 - 25/3/2025	DAVID ALFREDO SALAS	TIGO	FACTURACIÓN
53	MA33 - 25/3/2025	GUSTAVO PARRA	TIGO	BLOQUEO DE LINEA
54	LR08 - 26/3/2025	SERGIO ELIZALDE	TIGO	BLOQUEO DE IMEI
55	MA34 - 4/4/2025	VICTOR JOSÉ MOREL	TIGO	BLOQUEO DE LINEA
56	NG05 - 4/4/2025	DIEGO EMMANUEL LOPEZ	CLARO	PORTABILIDAD
57	MD02 - 4/4/2025	JOAQUIN ALARCON	COPACO	INTERNET FIJO
58	MD03 - 7/4/2025	JANINA JAZMIN VALDEZ	COPACO	LINEA BAJA
59	MA35 - 9/4/2025	MARÍA SOL GONZALEZ RIOBOO	CLARO	INTERNET FIJO
60	MA36 - 9/4/2025	ROBERTO EUGENIO PRIETO	PERSONAL	INTERNET FIRMA SIN AUTORIZACIÓN
61	MA37 - 9/4/2025	RODOLFO TAMAY	VOX	INSTALACIÓN
62	MA38 - 9/4/2025	ENRIQUE JAVIER AMARILLA	TIGO	INSTALACIÓN
63	MA39 - 11/4/2025	LI TIN CHU	CLARO	FACTURACIÓN
64	MA40 - 11/4/2025	TIRZA MARGARITA GONZÁLEZ	COPACO	LINEA BAJA
65	AZ02 - 14/4/2025	RICARDO ZELADA ARAUJO	PERSONAL	FACTURACIÓN
66	NG06 - 14/4/2025	CARMELO MARCELO TORRES	PERSONAL	FACTURACIÓN
67	LR09 - 14/4/2025	ASO. DE FUNCIONARIOS Y EMPLEDOS DE CONATEL	TIGO	INTERNET MOVIL
68	MA41 - 21/4/2025	NICOLAS MARECO	TIGO	ACTIVACIÓN DE PLAN
69	NG07 - 22/4/2025	MARIA RECALDE	CLARO	PORTABILIDAD

70	MA42 - 24/4/2025	DIEGO PEDROZO	CLARO	FACTURACIÓN
71	NG08 – 24/4/2025	REINALDO BENITEZ RIVAS	COPACO	LINEA BAJA
72	NG09 – 28/4/2025	EMILIO OVELAR	PERSONAL	INTERNET MOVIL
73	MA43 – 2/5/2025	SERGIO LOPEZ	COPACO	LINEA BAJA
74	MA44 – 5/5/2025	ARMANDO PAEZ	TIGO	INTERNET MOVIL
75	MA45 – 5/5/2025	DIEGO ALEJANDRO GALEANO SILVA	TIGO	BLOQUEO DE IMEI INTERNET Y TV HOGAR
76	LR11 – 5/5/2025	LUIS FERNANDO RAMIREZ	TIGO	INTERNET FIJO MOVIL
77	NG10 – 5/5/2025	LUIS JAVIER RIVAS FERREIRA	CLARO	INTERNET MOVIL
78	MA46 – 6/5/2025	ALBERTO RAMON GAYOSO	TIGO	TELEFONIA MOVIL
79	LR12 -6/5/2025	LUCILA BENITEZ FERNANDEZ	CLARO	BLOQUEO DE IMEI
80	MA47 -12/5/2025	DIEGO MARTINEZ ORUE DIAZ	TIGO	TV
81	MA48 – 12/5/2025	GLADYS CONCEPCION FERREIRA	TIGO	TELEFONÍA MOVIL
82	MA49 -19/5/2025	FABIAN ROLON	TIGO	BLOQUEO DE IMEI
83	NG11 – 19/5/2025	ROSAURA AGUILERA	TIGO	TELEFONIA MOVIL
84	NG12 – 19/5/2025	PUBLIO GIMENEZ RAMOZ	TIGO	LINEA BAJA
85	NG13 – 21/5/2025	JUAN CARLOS THOMPSON	COPACO	LINEA BAJA
86	LR13 -22/5/2025	MIGUEL ANGEL ZELAYA	COPACO	INTERNET
87	MA50 – 21/5/2025	MARIO ESTABAN PAVON MARTINEZ	NEOTELECOM	BLOQUEO DE IMEI
88	AZ03 – 23/5/2025	CRISTOBAL VERA	TIGO	INTERNET HOGAR
89	LR14 – 2/6/2025	LIZ PAOLA RUIZ DIAZ	PERSONAL	INTERNET HOGAR
90	MA51 -3/6/2025	WILMA ROJAS	TIGO	INTERNET HOGAR
91	MA52 – 2/6/2025	WILSON RAMON RAMIREZ VERA	TIGO	PORTABILIDAD
92	NG14 – 5/6/2025	ADA GAUTO	PERSONAL-CLARO	TELEFONIA MOVIL
93	NG15 -9/6/2025	LETICIA SOLEDAD CANDIA CHAVEZ	CLARO	TELEFONIA MOVIL
94	MA53 – 11/6/2025	RUTH ELIZABETH RUIZ GONZALEZ	TIGO	TELEFONIA MOVIL
95	MA54 -11/6/2025	HECTOR CABRAL	PERSONAL	TELEFONIA MOVIL
96	MA55 – 13/6/2025	MARTA VELAZQUEZ	TIGO	TELEFONIA MOVIL
97	MA56 – 17/6/2025	GERARDO AGUILERA	CLARO	TV INTERNET
98	MA57 – 17/6/2025	EDELMIRA NUÑEZ	CLARO	TV INTERNET
99	LR15 – 17/6/2025	NANCY BEATRIZ RAMIREZ DUARTE	TIGO	INTERNET FIJO
100	NG16 -25/6/2025	ALLAN FERNANDO DO VALE	CLARO	TELEFONIA MOVIL
101	NG17 -25/6/2025	SERGIO MOISES LEDEZMA MARTINEZ	TIGO	FALSIFICACION DE DOCUMENTOS
102	NG18 – 26/6/2025	LILIANA LOPEZ AQUINO	TIGO	TV HOGAR Y TELEFONIA
103	NG19 – 26/6/2025	REINALDA VELAZQUEZ MARECOS	TIGO	FACTURACION
104	NG20 -26/6/2025	LUIS ANTONIO VELAZQUEZ MARECOS	TIGO	FACTURACION
105	NC11- 26/6/2025	CLARA LUZ GAMARRA	COPACO	INTERNET HOGAR

RECLAMOS RECEPCIONADOS EN SEGUNDA INSTANCIA

ORDEN	EXPEDIENTE	FECHA	USUARIO	OPERADOR	ESTADO
1	00879/2025	13/03/25	CESAR ARGANA	NUCLEO S.A.	Resolución PR N° 284 - fecha 15/07/2025
2	00984/2025	20/03/25	LEONARDO DAVID FLORENTIN	AMX PARAGUAY S.A.	Resolución PR N° 261/2025 fecha 07/07/25

3	01015/2025	24/03/25	NANCY SAMUDIO	NUCLEO S.A.	Resolución PR N° 210-fecha 27/05/2025
4	01019/2025	24/03/25	FRANCISCO JAVIER VILLATE	TELECEL S.A.E	Resolución PR N° 181 - fecha 13/05/2025
5	01292/2025	11/04/25	JUAN MANUEL PALERMO	TELECEL S.A.E	Resolución PR N° 320/2025 - fecha 05/08/2025
6	01745/2025	21/05/25	LUIS RIVAS	AMX PARAGUAY S.A.	Resolución PR N° 283/2025 fecha 5/07/2025
7	01893/2025	30/05/2025	LUCILA BENITEZ FERNANDEZ	AMX PARAGUAY S.A.	Resolución PR N° 368-fecha 25/08/2025

Atentamente,



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente de la CONATEL
NOTA PR N° 859/2025

SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO
SECRETARÍA GENERAL
MESA DE ENTRADA
3541/2025

EXP. N° _____ FIRMA _____
Generi Insfrán Álvarez
Secretaria General
SEDECO

RECHAZADO
26 SEP 2025
ACLARATORIA/SELLO