

Firma: Rosa

Aclaración: Rosa Anaita

C.I. N° 2976523

Fecha: 08/07/26

Asunción, 07 de julio de 2026

INFORME UF-DSRS-GSC/00027/2026

NOTA PR N° 0543 /2026

Señores

HOLA PARAGUAY S.A.-

Azara 1350 e/ Pai Pérez y Curupayty, Asunción – Paraguay.-

Tel.: (595 21) 619 9000.-

Presente

Ref. Resolución Directorio N° 3196.2025.-

Nos dirigimos a ustedes con referencia a la Resolución Directorio N° 3196/2025, por la cual se aprobó la Actualización del Reglamento de Calidad de Servicio para los Servicios de Telecomunicaciones, la cual se encuentra vigente desde el 01.01.2026.-

En este sentido, manifestamos que se llevaron a cabo trabajos de inspecciones de medición de calidad del servicio de telefonía móvil, y dichos relevamientos de datos por parte de la CONATEL fueron ejecutados el 08 de junio de 2026 en localidades del departamento de Cordillera, 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. N° 3196.2025).-

Del análisis de las informaciones recabadas, observamos el incumplimiento de la meta de los siguientes indicadores:

Indicador	Localidad	Meta	Tipo
	Caraguatay		
ICSM1	89,55%	95%	Sancionable

Tabla 1: Incumplimiento Indicador ICSM1

Cabe recordar, que en la Actualización del Reglamento de Calidad de Servicio para los Servicios de Telecomunicaciones (Res. Dir. N° 3196.2025) establece entre otros aspectos, lo siguiente:

- Artículo 4° “Las disposiciones establecidas en el presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio para los Prestadores de los Servicios Telefónicos Móviles.”.-
- Artículo 21° “La CONATEL podrá realizar mediciones de oficio o en base a denuncias y/o reclamos de los usuarios de los Servicios.”.-
- Artículo 22° “Las pruebas de campo realizadas por la CONATEL para los diferentes servicios serán efectuadas por Municipio. También se realizarán pruebas de campo en zonas específicas en caso de denuncias y/o reclamos de los usuarios. 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, se procederá a la notificación correspondiente.”.-
- Artículo 23° “Notificado el resultado desfavorable se procederá conforme a lo siguiente:
Para servicios móviles: el prestador tendrá hasta 20 (veinte) días corridos para solicitar llevar a cabo el procedimiento de medición conjunta de campo con la CONATEL.
Si derivado del procedimiento de medición conjunta se confirma el resultado desfavorable, el prestador deberá presentar el Plan de Mejora, dentro del plazo de 1 (un) mes, contado desde la notificación de los nuevos resultados.
Si el prestador no gestiona la realización del procedimiento de medición conjunta dentro del plazo establecido, deberá presentar el Plan de Mejora dentro del plazo de 1 (un) mes desde la notificación de resultados desfavorables.

Si el prestador gestiona la realización del procedimiento de medición conjunta dentro del plazo establecido y no se lleva a cabo por causas atribuibles a éste, la CONATEL requerirá la presentación del Plan de Mejora.”.-

- Artículo 28° “El Prestador deberá cumplir con las metas de calidad de servicio establecidas en los ANEXOS del presente Reglamento”.-
- Artículo 37° “En el caso de las pruebas de campo realizadas por la CONATEL, una vez notificado el resultado desfavorable de las pruebas, el Prestador deberá proceder conforme lo dispuesto en el Artículo 23° del presente Reglamento.”.-
- Artículo 38° “El Prestador tendrá 1 (un) mes contado desde la notificación para la presentación del Plan de Mejora con la inclusión de un cronograma para su ejecución. La falta de presentación en tiempo y forma del Plan de Mejora, por parte del Prestador, estando en la obligación de hacerlo, constituye infracción.

El Plan de Mejora tendrá un plazo de 3 (tres) meses para su culminación, contados desde la presentación. La CONATEL podrá otorgar una prórroga ante solicitudes debidamente fundamentadas.

El Prestador deberá informar a la CONATEL el cumplimiento del Plan de Mejora. El incumplimiento del Plan de Mejora dentro del tiempo establecido constituye infracción. No obstante, en caso de incumplimiento del Plan de Mejora, por razones no imputables al Prestador, debidamente justificadas a satisfacción de la CONATEL, se exonerará al Prestador del cumplimiento del Plan de Mejora, pero el Prestador deberá plantear un nuevo Plan de Mejora”.-

- Artículo 129° “El incumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento constituye infracción. Las infracciones al presente Reglamento serán sancionadas conforme a lo establecido en el título undécimo “Régimen de sanciones” de la Ley 642/95 de Telecomunicaciones.

Por tanto, teniendo en cuenta el incumplimiento de las metas establecidas conforme se observaron en las Tablas de esta misiva, entendemos que deberán realizar los procedimientos enmarcados acorde al plazo y las exigencias estipuladas en los Artículos 22°, 23° 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 N° 0543 /2026