

Asunción, 20 de enero de 2025

ME-AS-03346/2024

NOTA PR N° 042 /2025

Señores

SECRETARIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR (SEDECO).

Presente

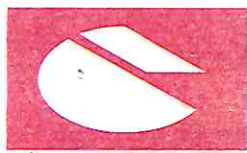
Ref: CONVENIO MARCO VIGENTE SUBCRITO ENTRE LA SECRETARIA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR (SEDECO) Y LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).

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”.

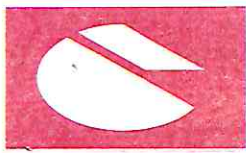
Al respecto, cumplimos en informar los reclamos y/o denuncias recepcionadas en el área a través de los distintos canales de recepción para la formalización de reclamos puestos a disposición de la ciudadanía en defensa de sus derechos conforme lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario de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

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

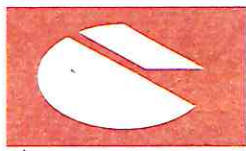
ORDEN	CÓDIGO DEL RECLAMO	USUARIO	OPERADOR	OBJETO DEL RECLAMO
1	NG34-2/1/2024	SONIA LIZ MEDINA	CLARO	CONSUMO DE Gb
2	NG33-2/1/2024	AGUSTIN RUIZ DIAZ	TIGO	FACTURACIÓN
3	NG01-8/1/2024	ALEJANDRINA RODRIGUEZ	TIGO	PAGO PENDIENTE
4	NG04-8/1/2024	WILSON DANIEL SILVERO	PERSONAL	INTERNET
5	MA02-9/1/2024	JOSE FLORENTIN	CLARO	BLOQUEO DE IMEI
6	NG03-15/1/2024	WILSON DANIEL SILVERO	PERSONAL	INSTALACION DE SONDA
7	PF01-05/1/2024	ANALIA VERONICA VERA	TIGO	PLAN TELEFONIA
8	NG06-22/1/2024	EDILBERTO LOPEZ PESOA	TIGO	INTERNET
9	NG07-22/1/2024	JOEL SANABRIA GONZALEZ	TIGO	INTERNET
10	NG08-22/1/2024	ZULLY ESPINOLA	TIGO	INTERNET
11	NG09-22/1/2024	JULIO CESAR VILLALBA	TIGO	INTERNET
12	NG10-22/1/2024	DENIS MENDOZA	TIGO	FALTA DE SEÑAL
13	NG11-22/1/2024	BERNARDINO FRETES	TIGO	INTERNET
14	NG12-22/1/2024	ALICIA MONTIEL LOPEZ	TIGO	INTERNET
15	NG13-22/1/2024	ALCIDES MONTIEL LOPEZ	TIGO	INTERNET
16	NG14-22/1/2024	YENIFER DUARTE	TIGO	INTERNET
17	NG15-22/1/2024	MIGDONIO OCAMPOS	TIGO	INTERNET
18	NG16-22/1/2024	RICHARD PEREIRA	TIGO	INTERNET
19	NG17-22/1/2024	AUGUSTO MONTIEL	TIGO	INTERNET
20	NG18-22/1/2024	DAHIAN MENDOZA OJEDA	TIGO	INTERNET
21	NG19-22/1/2024	ELIZA GIMENEZ	TIGO	INTERNET
22	NG20-22/1/2024	ALICE CHAPARRO	CLARO	BAJA SUS GIGAS

**CONATEL**COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES**GOBIERNO DEL
PARAGUAY****PARAGUÁI
REKUAI**

23	MA03-23/1/2024	ARSENIO NERY NUÑEZ PEDROZO	PERSONAL	AUMENTO DE TARIFA
24	AZ01-31/1/2024	WALTER CACERES	PERSONAL	PLAN TELEFONIA
25	LR01-17/1/2024	ASC DE FUNCIONARIOS CONATEL	TIGO	PAGO DE FACTURA
26	NC01-25/1/2024	MARIA GLORIA FLORES	CLARO	FACTURA PENDIENTE
27	NG31-5/1/2024	WILSON DANIEL SILVERO	TIGO	TRANSFERENCIA DE LINEA
28	SE01-12/1/2024	CLAUDIA PORTAL RUIZ DIAZ	TIGO	PLAN TELEFONIA
29	NG21-29/1/2024	ANGELICA BEATRIZ CORONEL	COPACO	INTERNET
30	NG22-29/1/2024	ROBERTO PEDROZO	TIGO	BILLETERA
31	NG23-6/2/2024	GISELLE RIVAS	CLARO	TELEFONIA
32	NG24-6/2/2024	GISELLE RIVAS	TIGO	TELEFONIA
33	NG25-14/2/2024	LAURA SOSA	TIGO	INTERNET
34	NG26-14/2/2024	JACINTO ALVARENGA	TIGO	TV CABLE
35	LR03-12/2/2024	LAURA SOSA	TIGO	INTERNET
36	LR02- 12/2/2024	LUIS SAMANIEGO	COPACO	FACTURACIÓN
37	MVG01-3/2/2024	JUAN DANILO RANMIREZ	PERSONAL	FACTURACIÓN
38	LR04-15/2/2024	HIPOLITO RAMON GALEANO	VOX	INTERNET
39	NG27-14/2/2024	CARLINE MARQUES DE SOUZA	PERSONAL	CANCELACIÓN
40	NG28 -16/2/2024	GUILLERMO ORTIZ	PERSONAL	CANCELACIÓN
41	NG29-16/2/2024	SERGIO LATERZA	PERSONAL	SIN SEÑAL
42	NG30-19/2/2024	MANUELA GILDA TORRES DE AYALA	TIGO	INTERNET
43	NG31-19/2/2024	WILSON DANIEL SILVERO	TIGO	TRANSFERENCIA DE LINEA
44	NG32-19/2/2024	MIGUEL ANGEL ZELAYA	COPACO	LINEA BAJA
45	NG33- 20/2/2024	EDUARDO EVARISTA ANTUNEZ COLMAN	TIGO	DOCUMENTO
46	NG34 -22/2/2024	JORGE RAMON MARTINEZ	TIGO	TV CABLE
47	NG35- 14/2/2024	TATIANA LUJAN FARIÑA VILLABA	TIGO	PORTABILIDAD
48	NG36 -14/2/2024	MARTIN ANTEZANA	TIGO	PORTABILIDAD
49	NG3- 27/2/2024	BETANIA SORERA	TIGO	TITULARIDAD
50	NG38 - 13/3/2024	MIGUEL MACIEL	TIGO	INTERNET
51	NG39- 29/3/2024	BLANCA DONCEL	TIGO	COMPRA DE CELULAR
52	LR05 - 20/3/2024	COLEGIO NACIONAL MBOCAYATY	COPACO	PAGO
53	MA06- 29/3/2024	MARTA RUIZ DE MOREL	TIGO	INTERNET
54	AZ02 -6/3/2024	BETANIA SORERA	TIGO	BLOQUEO DE IMEI
55	SE05- 14/3/2024	NESTOR BAEZ	VOX	INTERNET
56	NG40-21/3/2024	BLANCA ARCA	PERSONAL	PORTABILIDAD
57	LR05- 23/3/2024	PASCUAL RAFAEL BOGADO	COPACO	LINEA BAJA
58	LR06-23/3/2024	FELICIA CARTAMAN	COPACO	LINEA BAJA
59	LR07- 24/3/2024	KASSANDRA FRIDRIKSON	TIGO	BLOQUEO DE IMEI
60	NG41-23/3/2024	ENRIQUE SERGIO LOPEZ ANTONELLI	PERSONAL	INTERNET

**CONATEL**COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES**GOBIERNO DEL
PARAGUAY****PARAGUÁI
REKUAI**

61	NG42-2/4/2024	MAURICIO BARBOSA GOMES	CLARO	TELEFONÍA
62	SE06-8/4/2024	AMADA CLOTILDE ROLON RIVEROS	PERSONAL	CORTE DE LINEA
63	LR08- 9/4/2024	YANINA MONSERRAT ROJAS FLECHA	PERSONAL	PAGO PENDIENTE
64	MA07-10/4/2024	AIDA PATIÑO	COPACO	LINEA BAJA
65	NG43-10/4/2024	MAURICIO BARBOSA GOMES	CLARO	PLAN -DEVOLUCIÓN
66	NG44 -14/4/2024	NORMA NATALIA BENITEZ ROA	TIGO	ACTIVACION SIN AUTORIZACION
67	LR10-12/4/2024	JOSE VALDEZ	TIGO	PAGO
68	LR11-12/4/2024	NORMA NATALIA BENITEZ ROA	TIGO	SIM CARD
69	LR12-12/4/2024	CHRISTIAN AGUSTIN GOMEZ	PERSONAL	TELEFONÍA
70	NG45-17/4/2024	MIGUEL DAVID BARCOVICH RECALDE	TIGO	COBERTURA
71	NG46-17/4/2024	MARIA ANGELICA AGÜERO ALFONSO	CLARO	RECARGA DE SALDO
72	NG47-17/4/2024	MARIAGABRIELA GONZALEZ ESCALADA	CLARO	BLOQUEO DE IMEI
69	LR13-22/4/2024	JUAN MANUEL PALERMO TARRAGO	PERSONAL	FACTURACIÓN
70	LR14-30/4/2024	PONCIANO LOPEZ ENCISO	TIGO	TELEFONÍA
71	LR15-30/4/2024	MARIAN ESGAIB	TIGO	CANCELACION DE PLAN
72	LR16-30/4/2024	MARIAN ESGAIB	CLARO	CANCELACION DE PLAN
73	LR17-30/4/2024	RUBEN DARIA AVILA	TIGO	SIN LINEA
74	LR18-30/4/2024	LORENA BAEZ	TIGO	BLOQUEO DE IMEI
75	LR19- 8/5/2024	LIZ CABALLERO	TIGO	TV E INTERNET
76	LR20 -8/5/2024	JORGE EDUARDO MELGAREJO NAVARRO	TIGO	BLOQUEO DE IMEI
77	LR21- 17/5/2024	ELENA MARIA DEL CARMEN OLMEDO	COPACO	LINEA ALTA
78	LR22- 20/5/2024	MAGNO VAZQUEZ FLOR	TIGO	TELEFONÍA
79	LR23-27/5/2024	ROGELIO SEBASTIAN RODRIGUEZ	TIGO	BLOQUEO DE IMEI
80	NG50-16/5/2024	FERNANDO RAMIREZ	PERSONAL	INTERNET
81	NG51-28/5/2024	CRISTINA GARCETE	CLARO	FACTURACIÓN
82	NG52- 7/6/2024	FATIMA ROCIO	CLARO	MEGAS
83	AZ03 -7/6/2024	JUAN JAVIER VILLLABA BAEZ	TIGO	FACTURACIÓN
84	LR24-7/6/2024	NATALIA ISABEL RODAS AGÜERO	PERSONAL	TELEFONÍA
85	LR25-13/6/2024	CIPRIANO PORTILLO	COPACO	LINEA BAJA
86	AZ04 -11/6/2024	ADOLFO LEZCANO	COPACO	LINEA BAJA
87	AZ05-13/6/2024	FRANCISCA CONCEPCION ARECO DE ALVARENGA	COPACO	FACTURACIÓN
88	NG58-21/6/2024	JOSE MANUEL GIMENEZ ARCE	TIGO	FACTURACIÓN
89	NG59-21/6/2024	MAURA GONZALEZ	TIGO	FACTURACIÓN
90	LR25-13/6/2024	CIPRIANO PORTILLO	COPACO	ASISTENCIA TECNICA
91	SE09-13/6/2024	FATIMA FLORES	CLARO	FIRMA SIN AUTORIZACIÓN



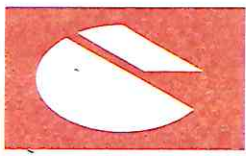
CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUAI

92	NG60-15/7/2024	GUILLERMO CUENCA	TIGO	ANCHO DE BANDA
93	NG61-15/7/2024	JUAN BENITEZ	CLARO	SALDO
94	NG62-17/7/2024	ANA DUARTE	PERSONAL	MALA SEÑAL
95	NG63-17/7/2024	MIGUEL ANGEL ZELAYA MENDOZA	COPACO	SIN LINEA
96	AZ04-1/6/2024	JUAQUIN ALARCON	COPACO	SIN LINEA
97	NG64-13/7/2024	MARIO JAVIER BENITEZ PORTILLO	TIGO	TELEFONÍA
98	MD01-22/7/2024	MARTINA SOSA	TIGO	DAR DE BAJA EL PLAN
99	NG65-22/7/2024	JOSE RAMON GIMENEZ	TIGO	COMPRA DE PAQUETE GB
100	NG66-22/7/2024	ERIKA CAÑETE	PERSONAL	TELEFONÍA
101	NG68-31/7/2024	FELIX LEONARDO GONZALEZ	PERSONAL	TELEFONÍA
102	NG69-23/8/2024	ALEJANDRO JOSE MARTI GAMARRA	TIGO	SUPUESTA DEUDA
103	AZ08-6/8/2024	SERGIO FABIAN ROJAS FLORENTIN	TIGO	BLOQUEO DE IMEI
104	AZ09-6/8/2024	VIVIANA MARIA MANZUR	TIGO	DESBLOQUEO DE IMEI
105	LR27-1/8/2024	MARTINA SOSA	TIGO	TELEFONO ADQUIRIDO
106	NG71-1/8/2024	SOFIA MIRTHA ORTELLADO	VOX	TELEFONIA
107	NG72-14/8/2024	TELMA GIMENEZ	TIGO	FACTURACIÓN
108	NG73-4/8/2024	DIEGO MACIEL	PERSONAL	FACTURACIÓN
109	NG74-4/8/2024	EDGARDO DAVID AYALA FLEITAS	CLARO	FACTURACIÓN
110	NG75-14/8/2024	DOMINGA MICAELA RUIZ LOPEZ	PERSONAL	FACTURACIÓN
111	NG76-13/8/2024	LILIANA QUIÑONEZ	CLARO	FACTURACIÓN
112	NG77-19/8/2024	RICHARD ALMADA	TIGO	FACTURACIÓN
113	NG78-19/8/2024	JOSE LUIS GONZALEZ GONZALEZ	CLARO	FACTURACIÓN
114	NG79-20/8/2024	MARCELO DANIEL VERA FARIÑA	CLARO	FACTURACIÓN
115	NG80-21/8/2024	DIEGO JOSE SOSA SANABRIA	PERSONAL	BLOQUEO DE IMEI
116	NG81-21/8/2024	ADRIANA MONSERRAT PEREIRA MARTINEZ	PERSONAL	BLOQUEO DE IMEI
117	NG82-29/8/2024	PABLO CESAR PANIAGUA DUARTE	TIGO	AUMENTO DE TARIFA
118	NG83-30/8/2024	LUIS RIVAS	CLARO	SOBREFACTURACIÓN
119	MD02-23/8/2024	VIVIANA BENITEZ RODAS	CLARO	SOBREFACTURACIÓN
120	MA11-16/8/2024	OSVALDO BOGADO	CLARO	FACTURACIÓN
121	AZ10-2/9/2024	DOMINGO MANUEL BARRIOS	CLARO	LINEA SIN AUTORIZACION
122	NG84-4/9/2024	MARTIN ALONSO QUEVEDO BARREIRO	PERSONAL	FACTURACIÓN
123	NG85-4/9/2024	JESSICA GUADALUPE FRETES OLMEDO	TIGO	ROUTER
124	NG86-6/9/2024	MARTIN ALONSO QUEVEDO BARREIRO	TIGO	FACTURACIÓN
125	NG87-6/9/2024	DIEGO FERNANDO AQUINO REAL	TIGO	FACTURACIÓN



CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

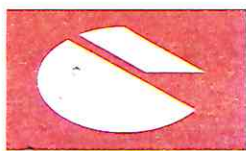


GOBIERNO DEL
PARAGUAY

PARAGUÁI
REKUAI

126	NG88-6/9/2024	OSMAR LOPEZ	TIGO	RECUPERACIÓN DE LINEA
127	SE11-10/9/2024	NELSON KAHN	CLARO	PORTABILIDAD
128	NG89-6/9/2024	CINTHIA PANIAGUA	TIGO	AUMENTO DE TARIFA
129	AZ11-25/9/2024	MARTA RAQUEL VILLASANTI	TIGO	COBERTURA DE INTERNET
130	AZ12-25/9/2024	YENNY ALICIA RIVAROLA RIVEROS	TIGO	SOBREFACTURACIÓN
131	SE12 -11/9/2024	TAMARA JAZMIN AGÜERO GONZALEZ	PERSONAL	MALA SEÑAL
132	SE13-27/9/2024	TEODULO CABALLERO	TIGO/CLARO	DEUDA SIN NOTIFICARLE
133	LR-01-27/9/2024	RODRIGO FILEMON ALVAREZ MIRANDA	TIGO	BLOQUEO DE IMEI
134	NG91-10/9/2024	DORA AQUINO	TIGO	AUMENTO DE TARIFA
135	NG92-11/9/2024	ADALBERTO BERNAL	PERSONAL	ESCASA COBERTURA
136	MA12-1/9/2024	CARLOS ALBERTO DUARTE RAMIREZ	VOX	SOBREFACTURACIÓN
137	NG93-3/9/2024	ROMINA MAGALI CACERES	PERSONAL	WHATSAPP CLONADO
138	NG94-1/10/2024	HECTOR GARRIGOZA	COPACO	DAR DE BAJA EL PLAN
139	MD03-1/10/2024	MARLENE MONSON	COPACO	LINEA BAJA
140	AZ1-8/10/2024	ZULMA LOPEZ	CLARO/TIGO	TELEFONÍA
141	AZ15-9/10/2024	AGUSTIN MARTINEZ	TIGO	SIN INTERNET
142	AZ16-11/10/2024	ROBERTO PRIETO	CLARO	ELIMINACION DE LINEA
143	AZ17-1/10/2024	ISABELINO CHAPARRO RIVAROLA	VOX	CONTRATO
144	NG96-11/10/2024	EDUARDO MENDEZ GONZALEZ	TIGO	FACTURACIÓN
145	NG97-7/10/2024	FRANCISCO ALMADA PEREIRA	TIGO	BLOQUEO DE IMEI
146	NG98-18/10/2024	NAYELI ARAMI ADORNO	COPACO	SIN COBERTURA
147	NG99-5/10/2024	GUILLERMO CASCO	TIGO	FACTURACIÓN
148	NC02-25/10/2024	LILIAN ELIZABETH BAEZ	COPACO	SIN INTERNET
149	LRC03-30/10/2024	CRISTINA GALEANO	TIGO	DEUDA
150	AZ20-28/10/2024	YENNY CÁCERES	PERSONAL	PORTABILIDAD
151	MA16-8/10/2024	NICOLAS CANTERO	PERSONAL	CONSUMO DE Gb
152	MA18-5/10/2024	JUAQUIN ALARCON	COPACO	SIN TONO
153	AZ21-4/11/2024	NANCY SAMUDIO	PERSONAL	HABILITACION DE LINEA
154	AZ22-4/11/2024	LETICIA SOLEDAD CANDIA CHAVEZ	TIGO	CANCELACIÓN DE DEUDA
155	NC03-5/11/2024	VIDALIA CELESTE BENITEZ DE VILLALBA	NEOTELECOM	INSTALACIÓN
156	NG101-11/11/2024	LUIS SAMANIEGO	COPACO	LINEA BAJA
157	NG102-11/11/2024	SARA MASTROIANNI	TIGO	FACTURACIÓN
158	NG103-	SARA MASTROIANNI	PERSONAL	FACTURACIÓN





CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUAI

	13/11/2024			
159	AZ2-18/11/2024	JUAN MANUEL ZAMPHIRÓPOLOS	PERSONAL	AUMENTO DE TARIFA
160	AZ24-4/12/2024	ARIEL ACOSTA ARECO	TIGO	AUMENTO DE TARIFA
161	AZ25 -4/12/2024	GUILLERMO MANUEL IRALA CACERES	TIGO	CANCELACIÓN DE PLAN
162	NC05-2/12/2024	FATIMA ROJAS	COPACO	LINEA BAJA
163	LRC05-17/12/2024	CAROLINA VERONICA IBARRA DE RIVEROS	COPACO	LINEA BAJA
164	NC07-11/12/2024	RODRIGO ELISEO MORALES	PERSONAL	INTERNET
165	NC08-30/12/2024	FATIMA FELICE FLORES CANO	CLARO	INTERNET
166	LRC05-17/12/2024	JOSE URBANO	PERSONAL	PORTABILIDAD
167	AZ27-4/12/2024	ALDO GERMAN CANTERO LUGO	TIGO	EMISIÓN DE FACTURA
168	NG101-8/12/2024	TANIA ESMILCE GONZALEZ FALCON	TIGO	PORTABILIDAD
169	NG103-8/12/2024	FIDEL BORDON MARTINEZ	TIGO	FACTURACIÓN
170	NG104-10/12/2024	KLAUS MICHAEL PISTILLI AMBRASATH	TIGO	TRANSFERENCIA DE LINEA

Atentamente,



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente de la CONATEL

NOTA PR N° 042 /2025

SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL COMERCIO
SECRETARÍA GENERAL
MESA DE ENTRADA

EX. N° 152/2025

FIRMA DIANA MIRTA GIMÉNEZ
de Entrada, Firma, Copia
de la Mesa de Defensa del Consumidor y el Comercio

ACLARATORIA/SELLO

RECIBI CONFORME

Firma:

Aclaración:

C.L. N°:

Fecha:



9:36147
15(9)