



**CONATEL**

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUAI

Asunción, 07 de marzo de 2025

INTERNO CAP-QYR-AL/00008/2025

NOTA PR N° 0210 /2025

Señores

HOLA PARAGUAY S.A.

Mayor Bullo c/ Pasaje Uruguay – 4to. Piso – Casa Central 2.

Asunción – Paraguay.

Tel.: (595 21) 619 9000.

Presente

**Ref: Solicitud de Puntos Focales a operadores de servicio de telecomunicaciones.**

Me dirijo a Ustedes, en el marco del procedimiento de reclamo de conformidad a las Resoluciones del Directorio N° 871/2014, 560/2016, 583/2020 "Por la cual se aprueba el Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones", creados para la recepción de denuncias, reclamos, y/o quejas de los usuarios de servicios de telecomunicaciones regulados por la CONATEL, actuando de enlace con las operadoras, agilizando los trámites de manera que el usuario y/o abonado obtenga una respuesta rápida y efectiva.

Al respecto, solicitamos la actualización de los puntos focales de los prestadores de servicios de Telecomunicaciones TELECEL S.A.E, AMX Paraguay S.A, NUCLEO S.A COPACO S.A) para la remisión de reclamos y/o denuncias recepcionadas en la Unidad de Centro de Atención al Público y División de Quejas y Reclamos dependientes de la Asesoría Legal de CONATEL

Por lo tanto, consideramos de gran importancia contar con los siguientes detalles, la dirección encargada de recepción de reclamos, nombre Y apellido del funcionario responsable del área, correos electrónicos, dirección física de los operadores, Números de teléfono., mismos que permitirán la tramitación y optimización al momento de solucionar los inconvenientes que motivo el reclamo y/o denuncia.

Atentamente,



**ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ**

Presidente de la CONATEL

NOTA PR N° 0210 /2025



Mónica Duarte  
Mesa de Entrada  
Holá Paraguay S.A.

RECIBI CONFORME

Firma: .....

Aclaración: .....

D.I. N°: .....

Fecha: .....