



PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

“COMISIÓN ESPECIAL DE INVESTIGACIÓN DE CARÁCTER TRANSITORIO, PARA EL CONTROL DE LOS SUPUESTOS ABUSOS A 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 REALIZADAS POR LAS MISMAS”.

**DE LA INSTANCIA DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS DE CIUDADANOS,
ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y GREMIOS**

Metodología

La recepción de denuncias, quejas y reclamos se realizarán en 4 formas, detalladas de la siguiente manera:

1. Recepción de Denuncias en Expediente Electrónico. (Vía Web o WhatsApp)

Vía Página web

En la página web de la Honorable Cámara de Senadores (www.senado.gov.py) se habilitará un link de la Comisión Especial de Investigación de carácter transitorio, para el control de los supuestos abusos a 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 realizadas por las mismas, en donde el denunciante, a través de un formulario electrónico podrá cargar los datos de su denuncia con los respectivos documentos respaldatorios, como ser: contrato, factura donde conste de un número de servicio/número de teléfono celular. El denunciante tendrá un número de expediente en el cual podrá hacer el seguimiento a su denuncia ante la Comisión.

Procedimiento

1. Ingresar a la página web de la Honorable Cámara de Senadores (www.senado.gov.py)
2. Ingresar al Link de la Comisión Especial de Investigación de carácter transitorio, para el control de los supuestos abusos a 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 realizadas por las mismas.
3. Ingresar al Link del formulario de recepción de denuncias ciudadanas.
4. Cargar los datos de la denuncia con los respectivos documentos respaldatorios, como ser: contrato, factura donde conste de un número de servicio/número de teléfono celular.



PODER LEGISLATIVO
Cámara de Senadores

“COMISIÓN ESPECIAL DE INVESTIGACIÓN DE CARÁCTER TRANSITORIO, PARA EL CONTROL DE LOS SUPUESTOS ABUSOS A 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 REALIZADAS POR LAS MISMAS”.

Denuncia Vía WhatsApp

El denunciante podrá comunicarse a la línea para solicitar el link del formulario de recepción de denuncias ciudadanas y otras informaciones que el ciudadano requiera.

Procedimiento

1. La línea de WhatsApp habilitada será
2. Solicitar el link del formulario de recepción de denuncias ciudadanas vía WhatsApp.
3. Cargar los datos de la denuncia con los respectivos documentos respaldatorios, como ser: contrato, factura donde conste de un número de servicio/número de teléfono celular.

2. Recepción de Denuncias Presencial.

Para el efecto, se habilitará la ventanilla de recepción de denuncia ciudadana en las instalaciones del Congreso de la Nacional, sito en las calles Avda. República y Rio Jejuí, H. Cámara de Senadores. En dicho acto deberá completar el formulario de recepción de denuncias ciudadanas, adjuntando los documentos respaldatorios, como ser: contrato, factura donde conste el número de servicio/número de teléfono celular. Dicha ventanilla estará habilitada de lunes a viernes, 07:00 a 13:00.

Procedimiento

1. Acercarse a las instalaciones del Congreso de la Nacional, sito en las calles Avda. República y Rio Jejuí, H. Cámara de Senadores, que será habilitado de lunes a viernes, 07:00 a 13:00, en la ventanilla de recepción de denuncias, que se encuentra en el hall central, para realizar su denuncia.
2. Completar el formulario de recepción de denuncias ciudadanas, adjuntando los documentos respaldatorios, como ser: contrato, factura donde conste el número de servicio/número de teléfono celular.



PODER LEGISLATIVO

Cámara de Senadores

“COMISIÓN ESPECIAL DE INVESTIGACIÓN DE CARÁCTER TRANSITORIO, PARA EL CONTROL DE LOS SUPUESTOS ABUSOS A 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 REALIZADAS POR LAS MISMAS”.

3. Habilitación de puntos focales a nivel país.

Para la recepción de denuncias en los departamentos o distritos, la responsabilidad será de las Gobernaciones, Intendencias, Concejalías, conforme a la voluntad manifestada de colaborar con la Comisión Especial de Investigación por parte de las autoridades distritales o departamentales.

4. Convocatorias y/o Audiencias Públicas.

Para tales efectos, se realizarán a nivel país Convocatorias y/o Audiencias Públicas con los miembros de la Comisión de Investigación, en conjunto con la Dirección General de Relacionamiento con la Ciudadanía, Anticorrupción y Transparencia.

Para el efecto, se deberá completar el formulario de denuncias, aprobada y habilitada por el presente reglamento.

Todos los documentos recepcionados en físico deberán ser numerados y procesados por la oficina responsable. Los expedientes electrónicos tendrán un formato numérico correlativo conforme se vayan recepcionando las denuncias.