

La Paz, 07 de julio de 2022

VISTOS:

La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2022 de 17 de febrero de 2022 (**RAR 68/2022**) y sus antecedentes de emisión; el recurso de revocatoria presentado el 08 de abril de 2022, por Mónica Jasmín Castillo Montaña en representación de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES “COCHABAMBA” R.L. – COMTECO R.L. (**OPERADOR y/o RECURRENTE**); la normativa vigente aplicable; y todo lo que se tuvo presente y convino ver;

CONSIDERANDO 1: (Antecedentes)

Que la Dirección de Fiscalización y Control de esta Autoridad Regulatoria, advirtió la necesidad de una reglamentación respecto a la disposición y entrega de guías de telecomunicaciones en formato impreso o electrónico, razón por la cual, a través del Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 70/2022 de 28 de enero de 2022 (**INFORME TÉCNICO 70/2022**), solicitó la aprobación del “Instructivo Técnico para la Disposición y Entrega de Guías Telefónicas” (**INSTRUCTIVO**).

Que el 17 de febrero de 2022 esta Autoridad Regulatoria emitió la RAR 68/2022 mediante la cual dispuso: **“PRIMERO.- APROBAR** el ‘Instructivo Técnico para la Disposición y Entrega de Guías Telefónicas’, mismo que en Anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria. **SEGUNDO.-** La presente Resolución Administrativa Regulatoria, entrará en vigencia a partir de su publicación en un órgano de prensa de circulación nacional, conforme a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo. **TERCERO.- INSTRUIR** la publicación del presente acto administrativo en un órgano de prensa de circulación nacional, conforme a lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo. **CUARTO.- INSTRUIR** a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación de esta Autoridad publicar la presente Resolución Administrativa Regulatoria en la página web de la ATT, una vez que entre en vigencia. **QUINTO.- INSTRUIR** a la Dirección de Fiscalización y Control de la ATT el cumplimiento del presente acto administrativo”.

Que habiendo sido dicha RAR 68/2022, publicada en el periódico “Ahora El Pueblo” el día 09 de marzo de 2022, COMTECO R.L. solicitó la aclaración y complementación de la misma, requerimiento que fue atendido, a través del Auto ATT-DJ-A TL LP 103/2022 de 23 de marzo de 2022 (**AUTO 103/2022**), en el que este Ente Regulatorio declaró improcedente su solicitud, en aplicación al artículo 11 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 (**REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172**).

Que notificado con el AUTO 103/2022, COMTECO R.L. presentó recurso de revocatoria en contra de la RAR 68/2022.

Que por Auto ATT-DJ-A TL LP 162/2022 de 18 de mayo de 2022, esta Autoridad Regulatoria dispuso la apertura de término de prueba por diez (10) días hábiles administrativos, plazo computable a partir de la notificación con ese Auto; consecuentemente, el día 30 de dicho mes y año, el OPERADOR respondió al término probatorio dispuesto por este Ente Regulatorio.

Que, sobre la base de tales antecedentes, la Dirección de Fiscalización y Control de este Ente Regulatorio emitió el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 296/2022 de 18 de mayo de 2022 (**INFORME TÉCNICO 296/2022**).

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

Que a través del Informe Jurídico ATT-DJ-INF JUR LP 1193/2022 emitido el 07 de julio de 2022 (**INFORME JURÍDICO**), la Dirección Jurídica efectuó el análisis legal del recurso de revocatoria de autos y de sus antecedentes, por lo que recomendó la suscripción de la presente Resolución Revocatoria.

CONSIDERANDO 2: (De los agravios expuestos por el RECURRENTE)

Que en su recurso de revocatoria, el RECURRENTE, en resumen, planteó los siguientes argumentos:

1. En cuanto a la violación a los requisitos de los actos administrativos. De conformidad al artículo 28 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo (**LEY 2341**), son elementos esenciales del acto administrativo, la causa, la cual deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirven de causa y en el derecho aplicable, el objeto, debe ser cierto y lícito; al respecto, manifestó que las disposiciones para entrega de la Guía Telefónica se encuentran definidas en el numeral 7 del artículo 59 de la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**LEY 164**) y el inciso g) del artículo 168 de su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012 (**REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391**), señalando que, concretamente, dichas disposiciones vigentes expresan que los operadores deben poner a disposición de las usuarias y usuarios, la guía telefónica, impresa o electrónica y en la web, anualmente, durante el primer trimestre de cada gestión, debiendo remitir constancia a la ATT, sin indicar que deba hacerlo durante todo el año; sin embargo, la ATT distorsionando lo dispuesto en el marco normativo, creó nuevas obligaciones en la entrega de las guías telefónicas, como habilitar contadores que discriminen entre socias y socios y público general; descargas de guías telefónicas al público en general; registros y recibos con firmas manuscritas; información de la página web en línea, y que el incumplimiento al INSTRUCTIVO será sancionando. El Ente Regulador fundamenta estas nuevas obligaciones amparadas en el artículo 14 de la LEY 164, sin tomar en cuenta que de ninguna manera le permite crear obligaciones que no estén estipuladas en la normativa.

Por su parte, mediante la RAR 68/2022, propiamente en el numeral 2 del artículo 6 del INSTRUCTIVO, la ATT instruye que los contadores a incorporar discriminen entre socios, usuarios y público en general, disponiendo: “2. Cuando la guía telefónica electrónica sea entregada a través de una dirección URL, el operador deberá disponer de los siguientes mecanismos de registro: a) contador del número de descargas de la guía realizadas por los socios y socias de la empresa, debiendo proporcionar el acceso de los reportes en línea a esta Autoridad...contar con la facilidad de solicitar a la usuaria y usuario, el código de cliente o carnet de identidad; éste último deberá validarse como socio o socia de la empresa; b) contador del número de descargas realizado por personas en general que consultaron la guía telefónica electrónica, debiendo proporcionar el acceso a los reportes en línea a esta autoridad; c) contador del número de visitas realizadas a la dirección disponibilidad por el operador, debiendo proporcionar el acceso a los reportes en línea ...”; sin fundamentar por qué COMTECO R.L. tendría que incluir contadores que discriminen entre socios, usuarios y público en general, aspecto que ha sido consultado a la ATT; a pesar de ello, resulta incoherente que fundamente la discriminación que debería realizarse entre socios y público general en su propio INSTRUCTIVO, cuando lo que procede es que se le permita conocer la normativa en la que se sustenta el mismo, para tener que brindar información sobre el servicio de telefonía local al público en general que no es usuario del servicio y por qué se tendría que clasificar a los usuarios que tienen o no certificado de aportación, si se considera socio de la Cooperativa, cuando la LEY 164 no permite ningún tipo de discriminación entre los usuarios que cuenten o no con certificado de aportación.

Adicionalmente, hizo referencia al numeral 40 del artículo 6 de la LEY 164 y el numeral II del artículo 120 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391, señalando que la ATT en su INSTRUCTIVO desconoce y desvirtúa lo dispuesto en dicha Ley y sin ningún fundamento va más allá de sus atribuciones, puesto que realiza una nueva definición de usuario y establece una figura que discrimina entre usuarios a los que considera como “*público en general y socios a los que consideraría beneficiarios de la guía*”, además, de crear la figura de “*público en general*” al que también se debería dar el acceso a la mencionada guía telefónica; coligiendo que dicha definición y/o clasificación incluida en la RAR 68/2022 contraviene lo

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

establecido en la LEY 164. Al mismo tiempo, manifestó que comparte la preocupación de la Autoridad Reguladora, de proporcionar a las usuarias y usuarios del servicio de telefonía local información del servicio que le permita tener acceso a “*información oportuna*” de los números telefónicos, con carácter gratuito; empero, no debe perderse de vista que se trataría de un servicio que se encuentra menos demandado por los usuarios, por lo cual, según su criterio, no es coherente crear nuevas obligaciones sobre un servicio que ya “*esta de salida*” y que no se hallen contenidas en la LEY 164 ni en su Reglamento, puesto que su incumplimiento los expondría a nuevas multas, al pretender obligar que los operadores en telefonía local tengan que mantener la guía telefónica actualizada en línea cuando la guía impresa o digital cuentan con una fecha de cierre, también pretender obligar tener contadores de descargas para el público en general.

Al respecto, el RECURRENTE señaló que para su verificación “*ahora*” no solo debería enviarse constancia de la disposición y entrega de la guía ante la ATT, sino también, en caso de entregarla mediante un sitio URL, debería crear, mantener y otorgar al ente regulatorio “*un usuario y contraseña para su control 24/7, durante los primeros 3 meses de cada gestión, siendo que está disponible el sistema telefónico de información (CSE 104)*”.

Refirió que el INSTRUCTIVO al crear nuevas obligaciones que hasta antes de su emisión, eran inexistentes, ocasiona incertidumbre en asuntos que no se hallen dispuestos en la LEY 164 ni en su Reglamento, siendo que fueron incorporadas sin fundamentación legal, originando inseguridad jurídica; por tanto, la RAR 68/2022 al poner en vigencia tal Instructivo vulnera elementos esenciales y sustanciales, como lo es objeto y causa, además de violentar la seguridad jurídica que debe imperar, según emana el artículo 178 de la Constitución Política del Estado (CPE), de lo que se infiere que el acto impugnado es nulo de pleno derecho, según lo dispuesto en el artículo 35 de la LEY 2341.

2. En cuanto a la contravención a la LEY 164 y el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391. En el segundo punto Considerativo del INSTRUCTIVO, la Autoridad Reguladora justifica su emisión, haciendo cita a lo establecido en los numerales 5 y 15 del artículo 14 de la LEY 164, enfatizando sobre las atribuciones que dicha Ley otorga; sin embargo, éste efectúa una incorrecta interpretación de las definiciones establecidas en la normativa vigente, al ir más allá de sus atribuciones y competencias, estableciendo a los operadores, obligaciones que no se encuentran consideradas en LEY 164; así, se tiene que en la RAR 68/2022 se ha determinado nuevas obligaciones derivadas en las “*obligaciones de entrega y puesta a disposición de la guía telefónica*”, concluyendo que en la normativa expuesta, no se contempla ninguna de las siguientes obligaciones insertas en el acto impugnado.

- **Permitir la descarga de la información que contiene la guía telefónica.** Tomando en cuenta que de acuerdo a lo establecido, es obligación de los operadores poner a disposición de los usuarios la guía en la página web y no así entregar la base de datos por ese medio.

- **Entregar la información de la guía a usuarios y no usuarios.** Se estableció que las personas que no son usuarios (público en general) tengan acceso a la base de datos de los usuarios de los operadores, cuando el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391, establece que es obligación de los operadores poner a disposición de los usuarios, la guía; en función a ello, dejó claro que la entrega de la guía impresa o electrónica (aplicativo de consulta en CD) a los usuarios, no es lo mismo que permitir que cualquier persona, pueda acceder y descargar la base de datos de los usuarios de telefonía local, puesto que no puede tenerse certeza sobre el uso que se daría a la misma.

- **Realizar el registro de usuarios y su constancia de recepción.** Tanto la LEY 164 como el INSTRUCTIVO establecen como una obligación, la entrega de la guía telefónica a los usuarios de telefonía local, pero no incluyen como obligación que deba llevarse registros de la cantidad de guías que se entrega o la identidad de la persona a la que se ha realizado la entrega, pues manifiesta que es decisión del usuario recoger o no la guía, por lo cual, los operadores serían libres de implementar el mecanismo de “*cómo hacerlo*”.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

- **Establecer contadores de descargas y consulta de la guía para controlar los accesos de la página web y al guía que se encuentra en la web.** Si bien el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391 establece la obligación de poner a disposición la guía telefónica en la página web, no incluye la obligación de permitir la descarga de dicha información o llevar las “*estadísticas de la cantidad de accesos de la página web o del tipo de uso que le dan las personas que acceden a la misma*”.

- **Mantener información actualizada en línea.** La LEY 164 define como obligación, la de entregar anualmente la guía telefónica a los usuarios y, propiamente su Reglamento establece que además de poner a disposición aquello, debe estar disponible en la página web, pero no indica que la misma deba estar actualizada en línea, advirtiendo una nueva obligación por la que los operadores deban realizar modificaciones en los procesos, que implicaría inversiones de desarrollo y nuevos costos de gestión y administración, no previstos para un servicio que se ve de salida; asimismo, el recurrente resaltó que dicha obligación fue establecida pese a que la ATT previamente analizó los argumentos expuestos por COTEL R.L. y COTEGUA R.L. acerca de las dificultades que atraviesan los operadores para solventar los costos que significan la impresión como la puesta a disposición de dichas guías telefónicas; sin embargo, se hizo evidente, que la interpretación adoptada por la ATT modifica por completo el concepto establecido en la referida Ley.

Además, refiere haber consultado al ente regulatorio sobre la implementación de apps que puedan ser descargadas en terminales inteligentes y que se halle habilitada en el sitio web que permite recibir en línea información de números telefónicos, a través de una consulta que facilite la búsqueda; al respecto, la ATT afirmó que aquello no cumple con el objetivo, al considerar que debe permitirse descargar la base de datos, lo que claramente afectaría a la inviolabilidad de las telecomunicaciones.

3. Por lo expuesto y ante las transgresiones denunciadas, solicitó admitir el recurso de revocatoria contra la RAR 68/2022, por ser contraria a los derechos subjetivos e intereses legítimos, y haber sido dictada contraviniendo disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias, debiendo dictarse una nueva Resolución que establezca un INSTRUCTIVO acorde a lo enmarcado en la LEY 164 y el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391.

CONSIDERANDO 3: (Normativa aplicable)

Que el artículo 61 de la LEY 2341 establece que los recursos administrativos previstos en esa Ley serán resueltos confirmando o revocando, total o parcialmente, la resolución impugnada o, en su caso, desestimando el recurso si este estuviese interpuesto fuera de término, no cumplierse con las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumplierse el requisito de legitimación establecido en el artículo 11 del mismo cuerpo normativo.

Que los incisos b) y c) del párrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 disponen que el Recurso de Revocatoria será resuelto aceptándolo, revocando, total o parcialmente, el acto administrativo impugnado en caso de nulidad, o subsanando sus vicios o revocando, total o parcialmente, en caso de anulabilidad; o rechazándolo, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

CONSIDERANDO 4: (Análisis y Conclusiones del recurso de revocatoria)

Que de la revisión a los argumentos expuestos por el RECURRENTE en su recurso de revocatoria y la actuación de este Ente Regulatorio en el proceso en cuestión, corresponde efectuar el análisis respectivo sobre la base del INFORME TÉCNICO 296/2022.

1. Poniendo en contexto el presente caso, debe tenerse presente que el RECURRENTE a lo largo de la exposición de agravios de su recurso de revocatoria sostuvo que el INSTRUCTIVO aprobado por la RAR 68/2022 estableció nuevas obligaciones que no se encuentran contempladas en la LEY 164 ni su Reglamento,

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

para la disposición de las guías telefónicas, distorsionando lo dispuesto en la normativa vigente; al respecto, cabe indicar que esta Autoridad Regulatoria, en el marco de las competencias señaladas en los numerales 5 y 15 del artículo 14 de la LEY 164, emitió el ahora acto impugnado, con el fin de contar con un procedimiento detallado, claro y preciso para la entrega de las guías telefónicas, constituyéndose en un mecanismo de disposición y entrega de las mismas que optimiza los formatos (impreso - electrónico) utilizados a tal efecto.

Asimismo, resulta necesario traer a colación lo establecido en el numeral 7 del artículo 59 de la LEY 164, pues contiene obligaciones que el operador debe cumplir, a saber: *“Entregar gratuitamente y anualmente a las usuarias o los usuarios de servicios de telefónica, guías telefónicas impresas o electrónicas y un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido, así como excluir sin costo alguno, a las usuarias o los usuarios que así lo soliciten”*. Por su parte, el inciso g) del artículo 168 del Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012, que aprobó el Reglamento General a la LEY 164, para el Sector de Telecomunicaciones **(REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391)**, dispone: *“Los operadores o proveedores del servicio local, deberán poner a disposición de las usuarias y usuarios su Guía Telefónica impresa de manera anual en el transcurso del primer trimestre de cada año y en su web, debiendo remitir constancia a la ATT”*.

Para una mejor comprensión del caso de autos, resulta necesario aclarar los términos **“disposición”** y **“entrega”** de la guía telefónica, puesto que, por disposición, debe entenderse que la misma estará lista para su entrega. Si bien la guía debe estar lista para la entrega a las usuarias y usuarios hasta el 31 de marzo de cada año, como lo establece la normativa aplicable al caso; la entrega de ésta no puede limitarse únicamente hasta ese periodo, sino deberá ser de forma anual y gratuita. En atención a la referencia normativa citada, es que esta Autoridad Regulatoria emitió el INSTRUCTIVO aprobado por la RAR 68/2022, con la finalidad de implantar un procedimiento claro, resultando conveniente la puesta a disposición de un instrumento que establezca condiciones, plazos y forma de entrega de dichas guías telefónicas, garantizando principalmente los derechos de los usuarios y permitiendo a los operadores y proveedores efectuar su entrega, de acuerdo a los criterios de oportunidad, disponibilidad, entre otros. Bajo esa observancia, es pertinente ingresar a analizar en qué medida el numeral 2 del artículo 6 de dicho INSTRUCTIVO crea obligaciones, según lo expuesto por el RECURRENTE en sus numerales 1, 2 y 3 de la exposición de agravios de su recurso de revocatoria; así, debe iniciarse el análisis señalando que el referido artículo 6 con *nomen juris* “Constancia de Entrega” dispone:

“1. Cuando la guía telefónica sea entregada en formato impreso o electrónico en un medio físico (CD, DVD, ‘flash memory’ u otros), el operador deberá registrar en una lista los datos de identificación del usuario o usuaria y la constancia de recepción (firma manuscrita).

2. Cuando la guía telefónica electrónica sea entregada a través de una dirección URL, el operador deberá disponer de los siguientes mecanismos de registro:

a) Contador del número de descargas de la guía realizadas por los socios y socias de la empresa, debiendo proporcionar el acceso de los reportes en línea a esta Autoridad. Para la descarga de la guía telefónica electrónica desde la dirección disponibilizada por el operador, la aplicación deberá contar con la facilidad de solicitar a la usuaria y usuario, el código de cliente o carnet de identidad; éste último deberá validarse como socio o socia de la empresa.

b) Contador del número de descargas realizado por personas en general que consultaron la guía telefónica electrónica, debiendo proporcionar el acceso a los reportes en línea a esta Autoridad.

c) Contador del número de visitas realizadas a la dirección disponibilizada por el operador, debiendo proporcionar el acceso a los reportes en línea a esta Autoridad.

En caso de que el operador opte por esta modalidad de entrega, los contadores deberán estar disponibles en la página web, hasta el 31 de marzo de 2022.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

3. La información de la entrega de guías telefónicas a los usuarios y usuarias por cualquiera de los medios mencionados anteriormente, deberá ser conservada según normativa vigente, para fines de fiscalización por parte de esta Autoridad”.

De conformidad a lo anotado y del análisis del artículo 6 descrito, cabe señalar que en el Instructivo aprobado por la RAR 68/2022 se establecen dos modalidades de entrega de la guía telefónica, el formato impreso o electrónico en un medio físico y el formato electrónico a través de una dirección URL, disponiendo en este último, ciertos mecanismos de registro: i) Contador del número de descargas por los socios y socias; ii) Contador del número de descarga por personas en general; iii) Contador de número de visitas realizadas a la dirección disponibilizada por el operador, dejando establecido que en caso de que el operador opte por esa modalidad de entrega, los contadores deberán estar disponibles en su página web hasta el 31 de marzo de 2022.

Ahora bien, el RECURRENTE ha manifestado que tal disposición no fue fundamentada por la ATT, al no haber expuesto por qué la Cooperativa, tendría que incluir contadores y con ello, se discrimine a los socios, usuarios y público en general; en consonancia a ello, el INFORME TÉCNICO 296/2022 plasmó la siguiente analogía:

Guías impresas	Instructivo – Guías electrónicas
Poner a disposición de las usuarias y usuarios su Guía Telefónica impresa y remitir constancia a la ATT.	Publicación en la página web y la comunicación a la ATT.
Entregar gratuitamente y anualmente a las usuarias o usuarios de servicios de telefonía, guías impresas o electrónicas.	Descarga de la guía telefónica desde la página web, por las usuarias o usuarios, incluye a socias/socios
Constancia de entrega: El operador envía a la ATT, una lista de constancia de entrega a las usuarias y usuarios, incluye socias y socios, como es el caso de la nota CITE: AR- EXT-150/22 de 8 de abril de 2022 remitida por COMTECO	Constancia de entrega: Contadores de descarga de socias/socios Contadores de descarga de usuarias/usuarios A efectos de fiscalización
La Guía Telefónica puede ser consultada por el público en general en lugares establecidos por los operadores	Consulta por el público en general, de la guía telefónica a través de la página web.

En el contexto anotado, debe extraerse que la habilitación de contadores, tiene la finalidad de establecer únicamente la constancia de entrega de la guía electrónica; así, en caso de que el operador elija el formato digital a través de una URL, deberá disponer de contadores de descarga y visita a la página web, como una forma de evidencia que las usuarias y usuarios han recibido la guía telefónica; toda vez que el propósito del contador que registra el número de descargas realizado por las socias y socios, usuarias y usuarios, se focaliza a contar con evidencia que éstos recibieron la guía telefónica, a efectos de una posterior fiscalización.

Es menester enfatizar que esta Autoridad Regulatoria dispuso como un medio de constancia de entrega para guías electrónicas, a los contadores de descarga; sin embargo, cabe aclarar que tal disposición y entrega de la guía en esa modalidad a través de la página web, no es mandatorio, puesto que el operador es libre de elegir el formato que se adecue mejor a sus intereses; por lo tanto, la habilitación de contadores de descarga es optativo en caso de que los operadores prefieran por la entrega electrónica de la guía.

Siguiendo esa línea, se tiene que la ATT con la emisión del INSTRUMENTO ahora impugnado, optimiza y mejora el procedimiento ya existente de disposición y entrega de guías telefónicas, buscando el mejoramiento de la eficiencia en el que se incluye el bienestar de los usuarios a efectos de que los operadores elijan la modalidad de entrega de la guía telefónica, lo que también aliviana las dificultades económicas que atraviesan los operadores para solventar costos (impresión y puesta a disposición).

Bajo ese razonamiento, se tiene que las obligaciones de entrega y disposición de las guías telefónicas se encuentran en concordancia con la normativa del Sector; en coherencia, el INSTRUMENTO crea mecanismos de facilitación en dos modalidades o formatos de entrega, para ello, la constancia de entrega y disposición en el formato de guías telefónicas impresas se remontaba a la presentación de un listado (físico); la constancia en formato electrónico, a través de la página web, convierte esa lista en contadores de descarga.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

2. Una vez aclarada la finalidad de la habilitación de los contadores dispuesta en el numeral 2 del artículo 6 del INSTRUCTIVO aprobado por la RAR 68/2022, debe tenerse presente que éstos además, permiten registrar las descargas efectuadas por los usuarios, socios y público en general que cuenten con el servicio local de telecomunicaciones, tomando en cuenta que para utilizar la modalidad de entrega de guía telefónica electrónica, se señala que la URL es una dirección única que identifica a la página web en internet, por tanto, cualquier publicación efectuada por ese medio, denota que es de acceso y alcance general, al ser un medio de información.

A más de lo expuesto en el acápite precedente, resulta evidente que en el acto impugnado no se ha establecido ninguna definición de usuaria o usuario, tampoco se ha generado una figura que discrimine a los usuarios, socios y/o al público en general; puesto que, lo único que se resguardó en el numeral 2 del artículo 6 del Instructivo a sido la agrupación de los contadores de descarga, lo que constituye carácter netamente estadístico para fines de fiscalización.

Por lo señalado hasta este punto de análisis, y en relevancia al argumento del RECURRENTE, debe decirse que no se encuentra que la fundamentación del Instructivo aprobado por la RAR 68/2022 se vea afectada, siendo que como se aprecia la lectura de los preceptos normativos señalados en el numeral 1 de esta parte de análisis, los operadores tienen dos opciones de entrega y disposición de la guía telefónica y, en mérito a ello, al poner a disposición la entrega de la guía electrónica, como un mecanismo de verificación y constancia de entrega, este Ente Regulatorio dispuso la habilitación de contadores de descarga, decisión que no afecta la tutela efectiva de los derechos del operador, menos aún la seguridad jurídica.

3. A manera de respaldar la conclusión arribada precedentemente, el INFORME TÉCNICO 296/2022, plasmó lo siguiente:

Normativa	Instructivo
DS 1391, artículo 168, inciso g) Poner a disposición de las usuarias y usuarios su Guía Telefónica impresa y remitir constancia a la ATT.	Publicación en la página web y la comunicación a la ATT.
Ley N° 164, artículo 59, numeral 7 Entregar gratuitamente y anualmente a las usuarias o usuarios de servicios de telefonía, guías impresas o electrónicas.	Descarga de la guía telefónica desde la página web, por las usuarias o usuarios, incluye a socias/socios.
Ley N° 164, artículo 14, numeral 5 Constancia de entrega. El operador envía a la ATT, una lista de constancia de entrega a las usuarias y usuarios, incluye socias y socios para efectos de fiscalización, como es el caso de la nota CITE: AR- EXT-150/22 de 8 de abril de 2022 remitida por COMTECO.	Contadores de descarga de socias/socios Contadores de descarga de usuarias/usuarios
Ley N° 164, artículo 6, numeral 40; artículo 54 numeral 8 Usuaria o usuario. Es la persona que utiliza los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, como destinatario final. En este sentido, la Guía Telefónica puede ser consultada por toda persona que utiliza los servicios de telecomunicaciones en lugares establecidos por los operadores.	Consulta de la guía telefónica a través de la página web por toda persona que utiliza los servicios de telecomunicaciones. La Consulta, no implica la descarga de la guía telefónica. Actualmente, la página web de COMTECO R.L. es de acceso general: https://www.comteco.com.bo/pages/guia_telefonica_cmt

De la lectura del cuadro plasmado, se logra observar que el procedimiento inserto en el Instructivo aprobado por la RAR 68/2022 se enmarca a la normativa vigente; empero, considerando los fundamentos señalados en el recurso de revocatoria interpuesto por el RECURRENTE que, en algunos casos resultan reiterativos, corresponde efectuar las siguientes puntualizaciones:

i. Respecto a la obligación de *“Permitir la descarga de la información que contiene la guía telefónica”*, como se dijo en esta parte considerativa de análisis, el operador tiene la libertad de escoger cuál es la modalidad de entrega de la guía telefónica. En caso de optar por el formato electrónico, la disposición de la guía será mediante la publicación en la página web; en coherencia, la entrega de dicha guía telefónica responderá a la descarga y la constancia de entrega, se plasma en los contadores.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

Por tanto, la habilitación de los contadores de descarga, no significa menos se entiende que se entreguen “base de datos”, aspectos que fueron por demás respaldados en los numerales anteriores de análisis.

ii. En cuanto a “*entregar la información de la guía a usuarios y no usuarios*”, cabe extraer en lo pertinente, que según lo determinado en la normativa, corresponde entregar gratuitamente y anualmente a las usuarias o usuarios del servicio de telefonía, guías impresas o electrónicas; en tal sentido, sobre la guía electrónica, el inciso b) del numeral 2 del artículo 6 del Instructivo aprobado por la RAR 68/2022 permite registrar las descargas efectuadas por las usuarias y usuarios, además del público en general, que sin ser socios, cuentan con el servicio local de telecomunicaciones, a través de contrataciones en las modalidades dispuestas por el operador.

En consonancia a ello, el inciso c) del numeral 2 del artículo 6 de dicho Instructivo, está referido únicamente a visitas de consulta a la página web de los operadores, por socios y socias, usuarias y usuarios y público en general, sin necesidad de efectuar la descarga de la guía telefónica.

iii. “*Realizar el registro de los usuarios y constancia de recepción (firma manuscrita)*”, corresponde reiterar nuevamente que el operador es libre de elegir el formato de entrega de la guía telefónica; por tanto, la constancia de entrega que precise la suscripción de la firma manuscrita, se aplica a momento de la disposición y entrega de la guía impresa; así, cuando se trate de la entrega a través de la página web, se considera como constancia de entrega, a los contadores.

iv. Acerca de “*Establecer contadores de descargas y consulta de la guía para controlar los accesos de la página web y a la guía que se encuentra en la web*”, debe tenerse presente que en el caso de guías impresas, los operadores remiten como medio de constancia de entrega, un listado físico que contiene la firma de las personas que recibieron la guía; siguiendo esa línea, en el caso de las guías electrónicas, el listado será reemplazado por los contadores, los cuales serán utilizados como una evidencia de la entrega.

v. Respecto a “*Mantener información actualizada en línea*”, el RECURRENTE debe tener presente que la LEY 164 define los servicios de telecomunicaciones como aquellos cuya provisión y prestación es garantizando por el Estado a los habitantes para el ejercicio del derecho al acceso universal a las telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación. En tal sentido, el INFORME TÉCNICO 296/2022 refirió que: “*al no contar con información actualizada, se coartaría el derecho de los usuarios a establecer una comunicación correcta con el destinatario (prestación). No basta con tener una línea instalada para considerar un servicio de telecomunicaciones (provisión), es primordial contar con información actualizada para poder hacer uso efectivo del servicio (...)*”.

A más de ello, se entiende concretamente para el caso de la entrega de guías electrónicas que, al ser dispuestas en la página web, la actualización de la información debe ser dinámica y posible de realizarse de manera permanente, toda vez que la tecnología lo permite, no siendo aplicable ese criterio para las guías impresas, pues carece de valor mantener una guía telefónica en formato electrónico con información desactualizada, resultando elemental que deba tener una disponibilidad 24/7 para beneficio del usuario, como lo es la función de la guía impresa.

Sobre lo anotado, de la revisión de la actuación administrativa se puede observar que el Instructivo aprobado por la RAR 68/2022 arribó una posición correcta y certera, en lo que respecta a las disposiciones previstas en el numeral 2 del artículo 6 del acto impugnado, siendo menester expresar que el citado artículo resulta aplicable al caso, dado que mejora y optimiza el uso de la modalidad de entrega de guía telefónica en formato electrónico, por lo tanto, no son cuestionables los agravios argüidos por el RECURRENTE, en sentido de que éste tiene la posibilidad de elegir el formato de entrega y disposición de la guía telefónica, debiendo tomar en cuenta, que con ello, no se infringió los derechos del debido proceso, menos aún, vulneró derechos o intereses legítimos del operador.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

4. Por otra parte, respecto a la implementación de apps aludida por el RECURRENTE y que según éste, el Ente Regulatorio habría afirmado que no cumple con el objetivo porque considera que debe permitir descargar la base de datos, afectando la inviolabilidad de las telecomunicaciones, se tiene que en el AUTO 103/2022 claramente se dio respuesta a ese punto, refiriendo que: *“La norma no establece la forma de entrega de la guía telefónica a través de apps. No obstante, no existe restricción alguna para su aplicación”*; por lo cual, la afirmación de COMTECO R.L. carece de asidero fáctico, al no reflejar la respuesta brindada por dicho Auto; asimismo, debe decirse que la observación planteada tampoco tiene sustento, considerando que el operador anualmente remite como constancia, un ejemplar de la guía impresa sin cuestionar su carácter reservado, confidencial o de inviolabilidad de las telecomunicaciones.

5. Por todo lo expuesto, se colige que este Ente Regulator llega a la convicción de que el RECURRENTE no ha logrado enervar las determinaciones contenidas en el Instructivo aprobado por la RAR 68/2022, razón por la que, no resulta factible revocar el acto impugnado; en consecuencia, en el marco del inciso c) del párrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, corresponde rechazar el recurso de revocatoria de autos y, confirmar totalmente el acto administrativo impugnado.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la ATT, Abg. NÉSTOR RÍOS RIVERO, designado mediante Resolución Suprema N° 27479 de 29 de marzo de 2021 emitida por el Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes.

RESUELVE:

PRIMERO.- RECHAZAR el recurso de revocatoria interpuesto por Mónica Jasmín Castillo Montaña en representación de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES “COCHABAMBA” R.L. – COMTECO R.L., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2022 de 17 de febrero de 2022 (**RAR 68/2022**) que aprueba el “Instructivo Técnico para la Disposición y Entrega de Guías Telefónicas” y, en consecuencia, **CONFIRMAR TOTALMENTE** dicho acto administrativo.

SEGUNDO. – DISPONER la publicación de la presente Resolución Revocatoria, en un órgano de prensa de amplia circulación nacional, en cumplimiento del artículo 34 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, y la publicación del presente acto en la página web de la ATT (www.att.gob.bo).

Notifíquese al RECURRENTE en el domicilio señalado ubicado en la Avenida Ballivián N° 713, Edificio Administrativo, 5to. Piso, de la ciudad de Cochabamba, en cumplimiento de los artículos 13 y 26 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, concordantes con el artículo 33 de la LEY 2341.

Regístrese y archívese.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

La presente es una versión imprimible de un documento firmado digitalmente en el Sistema de Gestión y Flujo Documental de la ATT.