

## Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 201/2022

La Paz, 04 de mayo de 2022

### VISTOS:

La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 161/2022 de 13 de abril de 2022 (**RAR 161/2022**); el Memorial de solicitud de aclaración y complementación (**MEMORIAL**) remitido por la EMPRESA TELEFONICA CELULAR DE BOLIVIA S.A. TELECELS.A. (**TELECEL S.A.**); la Nota de solicitud de aclaración y complementación (**NOTA**) remitido por la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. ENTEL S.A. (**ENTEL S.A.**); ambos recibidos por esta Autoridad el 26 de abril de 2022; el Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 500/2022 de 03 de mayo de 2022 (**INFORME TÉCNICO I**); el Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 506/2022 de 04 de mayo de 2022 (**INFORME TÉCNICO II**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 748/2022 de 04 de mayo de 2022 (**INFORME JURÍDICO**); los antecedentes del caso, la normativa vigente y todo lo que se vio y se tuvo presente;

### CONSIDERANDO 1: ANTECEDENTES

Que mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 161/2022 de 13 de abril de 2022 (**RAR 161/2022**) se aprobó el “Instructivo Técnico para Regulación de Alertas de Consumo de Datos del Servicio Móvil”, que tiene por objeto regular las alertas de consumo de datos en la modalidad pre-pago y post-pago, para operadores del servicio de acceso a internet (móvil o acceso inalámbrico fijo), en los que se cobre por volumen de datos transferidos.

Que, mediante MEMORIAL, TELECEL S.A. solicitó a la **ATT**, la aclaratoria y complementación al Instructivo Técnico para Regulación de Alertas de Consumo de Datos del Servicio Móvil aprobado por la RAR 161/2022, bajo los siguientes argumentos:

*1.1. El Artículo 5 del Instructivo Técnico para Regulación de Alertas de Consumo de Datos del Servicio Móvil aprobado por la R.A.R. 161/2022, establece los niveles de alerta del saldo de volumen de datos, indicando que una vez el saldo acumulado del volumen de datos activos alcance alguno de los niveles que fija, debe enviar una alerta conforme a la tabla 2.*

Nº	Saldo acumulado del volumen de datos activo	Obligatoriedad de enviar Alerta
1	1000 MB	Opcional
2	500 MB	Opcional
3	250 MB	Opcional
4	150 MB	Obligatorio
5	50 MB	Obligatorio
6	20 MB	Opcional

Tabla 2. Niveles de Alerta del Saldo de Volumen de Datos

*Es importante considerar que los sistemas de los operadores que prestan este servicio no son uniformes ni tienen la obligación de serlo toda vez que la Ley N° 164 en su artículo 5 numeral 7 reconoce la neutralidad tecnológica “El Estado fomentará la libre adopción de tecnologías, en el marco de la soberanía nacional y teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de organismos internacionales competentes e idóneos en la materia” asimismo, cada operador que presta el servicio de internet en el marco del artículo 120 del reglamento aprobado por el Decreto Supremo 1391, oferta distintos planes con diferentes volúmenes de datos y tiempos de vigencia; por lo que es necesario que la norma considere esta diversidad para su aplicación, en tal sentido se solicita la aclaración y complementación del artículo 5 del citado instructivo para que la alerta del saldo de volumen de datos pueda ser enviada considerando el saldo de volumen de datos activos en cada billetera, esto para dar mejor visibilidad al usuario sobre su acumulación de datos, en el caso de los*

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-D-1794/2022

*usuarios de TELECEL estos ya reciben alertas por cada billetera lo que les permite tener más claridad por cada paquete comprado.*

**1.2.** *El Artículo 6 del Instructivo Técnico para Regulación de Alertas de Consumo de Datos del Servicio Móvil aprobado por la R.A.R. 161/2022, establece el contenido mínimo de cada una de las alertas, clasificando por tipo de alertas conforme a la tabla 3.*

Nº	Tipo de Alerta	Contenido Mínimo
1	Saldo de volumen de datos	- Saldo acumulado en MB del volumen de datos activo - Fecha y hora en que expira el volumen de datos activo
2	Volumen de datos agotado	- Mensaje que indique que se ha agotado el saldo de su volumen de datos - Opción de compra de un nuevo volumen de datos
3	Volumen de datos expirado	- Mensaje que indique que el tiempo de vigencia del volumen de datos ha expirado - Opción de compra de un nuevo volumen de datos
4	Saldo de crédito principal	- Saldo del crédito principal en moneda nacional - Saldo acumulado del volumen de datos activo en MB - Fecha y hora en que expira el volumen de datos activo
5	Compra de volumen de datos	- Mensaje de que la compra del volumen de datos ha sido satisfactoria. ▪ Volumen de datos que acaba de activarse en MB. ▪ Vigencia temporal del volumen de datos. - Mensaje de que se ha producido un error en la compra del volumen de datos.

Tabla 3. Contenido mínimo de las alertas

*Como se puede observar en la alerta N°2 Volumen de datos agotado, señala “Mensaje que indique que se ha agotado el saldo de su volumen de datos. Opción de compra de un nuevo volumen de datos”, lo que se entendería al momento de su aplicación que la alerta se enviaría una vez agotado la totalidad de sus megas (0 MB), lo que generaría una suspensión en el servicio de internet hasta la adquisición de un nuevo paquete, esta situación contraviene el numeral 4) del artículo 5 de la Ley N° 164 que establece como uno de los principios que rigen a la Ley la continuidad del servicio “Los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como el servicio postal, deben prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma”, por lo que es necesario se aclare que la obligación de la notificación de la compra de un nuevo volumen de datos sea al momento del último mensaje obligatorio con la cantidad de megas acumulados, vale decir al momento de envió del mensaje establecido en el numeral 5 de la tabla 2 del instructivo (50 MB), con esta aclaración los usuarios evitarán interrupciones en el uso del servicio de internet.*

**1.3.** *El artículo 2 del instructivo aprobado por la R.A.R. 161/2022, establece su alcance de aplicación limitando el instructivo a todos los operadores que presten el servicio de acceso a internet a través de acceso inalámbrico móvil o acceso inalámbrico fijo en los que se cobre por volumen de datos transferidos, considerando que se ofertan planes que tienen características de un precio bajo demanda, como los generados por aplicación de la Resolución Administrativa Regulatoria 420/2018 de Tarifa Solidaria para Personas con Discapacidad, que no son bajo las condiciones de volumen de datos asignados o un tiempo de vigencia, solicitamos se aclare que estos planes no se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la R.A.R.161/2022.*

Que mediante NOTA, ENTEL S.A. solicitó a la ATT la aclaración y complementación de la RAR 161/2022, de acuerdo a los siguientes puntos:

- *En el ARTÍCULO 1. (OBJETO), refiere que las alertas de consumo de datos aplican para los servicios de internet móvil o acceso inalámbrico fijo, por lo que se solicita aclarar y complementar de manera específica qué servicios serán contemplados dentro el acceso inalámbrico fijo o cómo se entenderá de acuerdo a la definición dada en el numeral 1) parágrafo II del artículo 6 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones.*

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-D-1794/2022

- En el ARTÍCULO 4. (TIPOS DE ALERTAS), indica que las alertas pueden ser automáticas o manuales, donde la definición de “manual” refiere que es cuando los usuarios son quienes solicitan el envío de éstas, al respecto se requiere una aclaración si corresponde a las solicitudes de consultas de saldo que realizan los usuarios a través de los diferentes canales habilitados por los operadores para el efecto, como en el caso de Entel: El USSD \*105#, SMS al 330 y la APP de Entel.
- En el ARTÍCULO 5. (NIVELES DE ALERTA DEL SALDO DE VOLUMEN DE DATOS),
  1. En la tabla N° 2. Niveles de Alertas del Saldo de Volumen de Datos, dispone umbrales obligatorios, por lo que se requiere aclarar y complementar por qué se estaría contemplando umbrales “opcionales”, tomando en cuenta que estos deberían ser a tuición, criterio y necesidad del operador; por lo que, no se ve la necesidad de incluir dentro el cuadro de alertas “opcionales”.
  2. En el punto de niveles de alertas del Saldo de Volumen de Datos, se solicita aclarar y complementar, cuál el análisis técnico para definir los umbrales obligatorios de 150 y 50 MB considerando que este rango de MB se puede consumir rápidamente, lo que ocasionaría que en algunos casos la notificación no sea recibida de forma oportuna o que se reciba ambas notificaciones de los umbrales casi al mismo tiempo.
- En el ARTÍCULO 6. (CONTENIDO MÍNIMO DE LAS ALERTAS), dispone lo siguiente:
  1. En la tabla N° 3. Contenido Mínimo de alertas, en el contenido mínimo del Tipo de Alerta “Saldo de volumen de datos” indica que se debe mostrar la “Fecha y hora que expira el volumen de datos activo”, se requiere una aclaración de qué fecha se debe mostrar ya que el saldo de MB activo puede contener MB de diferentes bolsas con diferentes vigencias (diarias, semanales, mensuales, asignadas, etc.) adquiridas o reactivadas en diferentes periodos de tiempo por el usuario.

Asimismo, aclarar si el “Saldo de volumen de datos” que se debe mostrar es el correspondiente a la sumatoria de todas las bolsas vigentes de las diferentes bolsas que tengan MB activos (diarias semanales, mensuales, asignadas, etc.)”
  2. En la tabla N° 3. Contenido mínimo de alertas, en el contenido mínimo en el Tipo de Alerta “Volumen de datos agotado” indica que se debe enviar un “Mensaje que se ha agotado el saldo de su volumen de datos”, se solicita una aclaración en el envío de una notificación de saldo 0 MB cuando la sumatoria de saldo de todas las bolsas (diarias semanales, mensuales, asignadas, etc.), con MB activos llega al saldo de 0 MB.
  3. En la tabla N° 3. Contenido mínimo de alertas, en los Tipos de Alerta “Volumen de datos agotados y volumen de datos expirados”, se debe mostrar la “Opción de compra de un nuevo volumen de datos”, se requiere aclarar si esta gestión de compra es obligatoria para el canal de comunicación principal SMS, ya que Entel S.A. actualmente no cuenta con SMS interactivo para realizar la gestión de compra a través del SMS, únicamente se puede enviar textos planos en el que se le sugeriría la compra de un nuevo paquete de datos llamando al \*10#.
- En el ARTÍCULO 7. (CANALES DE COMUNICACIÓN), se requiere aclaración de los siguientes puntos.
  1. En el punto 1, inciso a) Canal de comunicación Principal, “Garantizar y registrar el envío de alertas a los usuarios”, se requiere aclarar si el envío y entrega de las notificaciones será determinada por la red de los operadores, bajo la característica de mejor esfuerzo.
  2. En el inciso b) Canal de comunicación Secundario, “Permitirán al operador enviar alertas a los usuarios (WhatsApp, Correo Electrónico, Telegram, u otros.)”, se solicita que su Autoridad aclare y complemente cómo será el registro de estos envíos, tomando en cuenta que estos canales no están bajo el control y administración del operador.
  3. En el punto 2, inciso b) Canal de comunicación Secundario, señala que “Permitirán a los usuarios consumir información a demanda (página web, aplicación móvil, u otros)”, por lo que



*se solicita aclarar si permitiría la navegación en nuestros sitios web y aplicaciones móviles propias sin necesidad de que el usuario cuente con MB.*

4. *En el punto 3, inciso b) Canal de comunicación Secundario, por el cual dispuso que “El operador debe implementar mecanismos simples para que los usuarios den de baja o cancelen la recepción de información de los canales de comunicación secundarios que les envíen alertas”, aclarar si estos mecanismos aplican únicamente para los canales secundarios o también para el canal de comunicación principal.*

## **CONSIDERANDO 2: MARCO NORMATIVO**

Que el Parágrafo I del Artículo 9 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003 (**REGLAMENTO APROBADO POR DS 27172**) dispone que las resoluciones de alcance general producirán sus efectos a partir del día siguiente al de su publicación en un órgano de prensa de amplia circulación nacional.

Que los Parágrafos I y II del Artículo 11 del REGLAMENTO APROBADO POR DS 27172, establecen que los administrados que intervengan en el procedimiento podrán solicitar, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación o publicación, la aclaratoria de resoluciones que presenten contradicciones y/o ambigüedades y que los Superintendentes (actualmente Directores Ejecutivos), resolverán la procedencia de la solicitud dentro de los cinco (5) días siguientes a su presentación, sin recurso ulterior aclarando que no alterará sustancialmente la resolución objeto de la misma.

Que el Parágrafo I del Artículo 44 de la LEY 2341 establece que el órgano administrativo que inicie o tramite un procedimiento, cualquiera que haya sido la forma de su iniciación, podrá disponer de oficio o a instancia de parte su acumulación a otro u otros procedimientos cuando éstos tengan idéntico interés y objeto.

## **CONSIDERANDO 3: ACUMULACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN Y COMPLEMENTACIÓN DE LA RAR 161/2022**

Que, de conformidad a lo dispuesto en el inciso k) del Artículo 4 y el Parágrafo I del Artículo 44 de la LEY 2341, se verifica que las solicitudes de aclaración y complementación realizadas por TELECEL S.A. y ENTEL S.A., respecto a la RAR 161/2022, independientemente de su contenido, han sido dirigidas en contra de una misma determinación y buscan que esta sea aclarada y complementada acorde a los términos expuestos por cada uno de los operadores, en aplicación del principio de economía, simplicidad y celeridad, corresponde su acumulación, dado que ambos tienen idéntico interés y objeto.

## **CONSIDERANDO 4: ANÁLISIS A LA SOLICITUD DE ACLARACIÓN Y COMPLEMENTACIÓN PRESENTADA POR LA EMPRESA TELEFONICA DE BOLIVIA S.A. - TELECEL S.A.**

Que, como se tiene expuesto, el parágrafo I del artículo 11 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 de *nomen juris* “Aclaratoria y complementación” prevé que los administrados que intervengan en el procedimiento podrán solicitar, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación, la aclaratoria de resoluciones que presenten contradicciones y/o ambigüedades, es decir, que las partes o parte interesada pueden solicitar la corrección de cualquier error material o la aclaración de algún concepto oscuro que se hubiera incluido sobre alguna de las pretensiones del administrado, pero sin alterar lo sustancial en el fondo de lo resuelto.

Que acorde a la Sentencia Constitucional Plurinacional 0270/2017-S3 de 05 de abril de 2017 dictada por el Tribunal Constitucional Plurinacional, “(...) los administrados que intervengan en un proceso administrativo tienen la posibilidad de solicitar, dentro de los tres días siguientes a su notificación, la aclaración de los actos administrativos que presenten contradicciones y/o ambigüedades en cuanto a conceptos oscuros o

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-D-1794/2022

*cualquier error material de carácter numérico, gramatical o mecanográfico; así como de la complementación de las omisiones esenciales vinculadas con aspectos formales (...)*”.

Que a efectos de que proceda la solicitud de aclaración y complementación resulta esencial que en el acto administrativo cuya aclaración y complementación se requiere, se encuentren presentes contradicciones y/o ambigüedades, entendiendo como contradicción a la incompatibilidad entre dos o más puntos decisivos de la citada Resolución y como ambigüedad a la situación en la que la decisión adoptada por esta Autoridad se puede entender o interpretar de más de una manera.

Que en el contexto anotado, corresponde analizar la solicitud de aclaración y complementación planteada por TELECEL S.A., a efectos de determinar si corresponde o no dar lugar a la misma. Así, se tiene lo siguiente:

1. Respecto al numeral 1.1. de tal solicitud, TELECEL S.A., refiriéndose a la Tabla 2 del Artículo 5 del Instructivo Técnico para Regulación de Alertas de Consumo de Datos del Servicio Móvil aprobado por la RAR 161/2022 señaló que *“(..)* ***es necesario que la norma considere esta diversidad para su aplicación, en tal sentido se solicita la aclaración y complementación del artículo 5 del citado instructivo para que la alerta del saldo de volumen de datos pueda ser enviada considerando el saldo de volumen de datos activos en cada billetera, esto para dar mejor visibilidad al usuario sobre su acumulación de datos, en el caso de los usuarios de TELECEL estos ya reciben alertas por cada billetera lo que les permite tener más claridad por cada paquete comprado.***”

En tal entendido, se advierte que la pretensión de TELECEL S.A. recae en que este Ente Regulador considere los parámetros propuestos respecto al saldo de volumen de datos activos en cada billetera, lo cual no cabe ser considerado como aclaración y complementación, máxime si el operador no ha señalado en qué medida en el Instructivo en cuestión se encontrarían presentes contradicciones o ambigüedades que ameriten aclaración o complementación.

2. En el numeral 1.2. de la solicitud de aclaración y complementación, TELECEL S.A., pidió que *“(..)* ***se aclare que la obligación de la notificación de la compra de un nuevo volumen de datos sea al momento del último mensaje obligatorio con la cantidad de megas acumulados, vale decir al momento de envió del mensaje establecido en el numeral 5 de la tabla 2 del instructivo (50 MB), con esta aclaración los usuarios evitarán interrupciones en el uso del servicio de internet.***”

Al respecto, al igual que en el anterior numeral, se advierte que la pretensión de TELECEL S.A. recae en que este Ente Regulador considere los parámetros propuestos respecto a que la notificación de la compra de una nuevo volumen de datos sea al momento del último mensaje obligatorio con la cantidad de megas acumulados, lo cual no cabe ser considerado como aclaración y complementación, máxime si el operador no ha señalado en qué medida en el Instructivo en cuestión se encontrarían presentes contradicciones o ambigüedades que ameriten aclaración o complementación.

3. En el punto 1.3. de la solicitud de aclaración y complementación, TELECEL S.A. requirió que se aclare que los planes que tienen características de un precio bajo demanda, como la Tarifa Solidaria para Personas con Discapacidad, no se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la RAR 161/2022; al respecto, toda vez que ni en la citada RAR ni en el Instructivo que ésta aprueba se cuenta con disposición que se refiera a tal aspecto, se hace necesario efectuar la siguiente aclaración:

El Instructivo Técnico aprobado por la RAR 161/2022 regula las alertas de consumo de datos en la modalidad pre-pago y post-pago, para operadores del servicio de acceso a internet (móvil o acceso inalámbrico fijo), **en los que se cobre por volumen de datos transferidos**. Asimismo, existen tarifas y planes que presentan características de precios bajo demanda, como los generados por la aplicación de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 420/2018 de Tarifa Solidaria para Personas con Discapacidad.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-D-1794/2022

Por lo expuesto se aclara que los planes en los que se aplique una tarifa bajo demanda para el servicio de acceso a internet, no se encuentran bajo el ámbito de aplicación del Instructivo Técnico aprobado por la RAR 161/2022.

**CONSIDERANDO 5: ANÁLISIS A LA SOLICITUD DE ACLARACIÓN Y COMPLEMENTACIÓN PRESENTADA POR LA EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. - ENTEL S.A.**

Que en el marco de lo señalado en los tres primeros párrafos del punto considerativo 4 es que este Ente Regulador analizará la solicitud de aclaración y complementación planteada por ENTEL S.A. a efectos de determinar si corresponde o no dar lugar a la misma. Dicho ello, corresponde señalar lo siguiente:

1. En relación al artículo 1 del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022, ENTEL S.A. pidió que se aclare y complemente “(...) *qué servicios serán contemplados dentro el acceso inalámbrico fijo o cómo se entenderá de acuerdo a la definición dada en el numeral 1) parágrafo II del artículo 6 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones*”

Al respecto, toda vez que ni en la citada RAR ni en el Instructivo que ésta aprueba se cuenta con disposición que se refiera a tal aspecto, de conformidad a lo expuesto en el INFORME TECNICO II, se tiene a bien señalar lo siguiente:

El numeral 1, parágrafo II del Artículo 6 de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**LEY 164**), define “*Acceso inalámbrico fijo. Son aplicaciones de acceso inalámbrico en la que los lugares del punto de conexión de la usuaria o usuario final y el punto de acceso a la red que se conectará con la usuaria o usuario final son fijos y utiliza frecuencias establecidas en el Plan Nacional de Frecuencias para aplicaciones fijas. Asimismo, la usuaria o usuario final podrá tener cobertura restringida al límite mínimo de cobertura de la red (radiobase o celda) que corresponda al lugar donde se instalará el terminal de usuario y el mismo no debe funcionar con más de una estación radiobase.*”

El parágrafo VII del artículo 120 del Reglamento General a la Ley N° 164, aprobado por Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012 (**REGLAMENTO A LA LEY 164**), establece que “*En la modalidad pre-pago y post-pago, para el servicio de acceso a internet, en los que se cobre por volumen de datos transferidos, se debe considerar: (...)*”, asimismo el inciso f) del citado parágrafo, incorporado por el Decreto Supremo N° 4669 de 17 de febrero de 2022 (**DS 4669**), establece que “*Para ambas modalidades, pre-pago y post-pago, el operador o proveedor deberá emitir alertas de consumo de datos durante el uso del volumen de datos adquirido o asignado, asimismo, podrá implementar mejoras en sus mecanismos de notificación para requerir el consentimiento expreso de la usuaria o el usuario que permita adquirir un volumen de datos o la utilización del saldo o crédito disponible.*”

El Artículo 2 del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022 establece que “*El presente instructivo es aplicable a todos los operadores que presten el servicio de acceso a internet a través de acceso inalámbrico móvil o acceso inalámbrico fijo en los que se cobre por volumen de datos transferidos.*”

Por lo expuesto, se aclara que el Instructivo aprobado por la RAR 161/2022 fue concebido en atención al inciso f) del Parágrafo VII del Artículo 120 del REGLAMENTO A LA LEY 164, que establece que, en las modalidades pre-pago y post-pago, el operador o proveedor deberá emitir alertas de consumo de datos durante el uso del volumen de datos adquirido o asignado, para el servicio de acceso a internet, en los que se cobre por volumen de datos transferidos. Asimismo, se entiende por volumen de datos transferidos a los paquetes o bolsas de datos transferidos, y este mecanismo de tarificación es propio de los operadores de acceso a Internet que brindan el servicio a través de acceso inalámbrico móvil o acceso inalámbrico fijo. En ese sentido, el Instructivo aprobado por la RAR 161/2022 es aplicable a todos los operadores que presten el servicio de

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-D-1794/2022

acceso a internet, y utilicen un medio de transmisión inalámbrico (acceso inalámbrico fijo o acceso inalámbrico móvil), en el que se cobre por volumen de datos (paquetes o bolsas de datos) transferidos.

2. ENTEL S.A., respecto al artículo 4 del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022, requirió aclaración respecto a si la definición de alerta manual ***“(...) corresponde a las solicitudes de consultas de saldo que realizan los usuarios a través de los diferentes canales habilitados por los operadores para el efecto, como en el caso de Entel: El USSD \*105#, SMS al 330 y la APP de Entel”***

Al respecto, de acuerdo al inciso b) del Artículo 3 del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022 se define a CANAL DE COMUNICACIÓN como el medio de transmisión por el cual el operador del servicio envía alertas a los usuarios de su red, entre los canales de comunicación más comunes se encuentra: SMS (Servicio de Mensaje Corto), WhatsApp, Telegram, Messenger, USSD (Servicio Suplementario de Datos no Estructurados) u otros. En función del canal de comunicación, puede existir un retardo en la propagación de la alerta.

Respecto al tipo de alerta N° 4 “Saldo de crédito principal”, los usuarios pueden realizar consultas de saldo de forma “manual”, se entiende a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por los operadores para el efecto, tal como se definen en el Instructivo aprobado por la RAR 161/2022.

En función a lo señalado, el cuestionamiento planteado por ENTEL S.A. no denota que en el Instructivo aprobado por la RAR 161/2022 se encuentren presentes contradicciones y/o ambigüedades que ameriten una aclaración o complementación de alguna omisión esencial vinculada a aspectos formales o conceptos oscuros que se hubieran incluido sobre alguna de las pretensiones del OPERADOR.

3. En relación con el artículo 5 del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022, ENTEL S.A. requirió ***“aclarar y complementar por qué se estaría contemplando umbrales ‘opcionales’, tomando en cuenta que estos deberían ser a tuición, criterio y necesidad del operador; por lo que, no se ve la necesidad de incluir dentro el cuadro de alertas ‘opcionales’”***.

En ese sentido, el argumento expuesto por el operador busca que este Ente Regulator emita un pronunciamiento adicional al ya expuesto en el acto administrativo en cuestión, empero no refiere a aspectos que denoten que en el Instructivo aprobado por la RAR 161/2022 se encuentren presentes contradicciones y/o ambigüedades que ameriten aclaración y complementación por parte de este Ente Regulatorio, ya que, como se expuso, debe entenderse como contradicción a la incompatibilidad entre dos o más puntos decisivos de la citada Resolución y como ambigüedad a la situación en la que la decisión adoptada por esta Autoridad se puede entender o interpretar de más de una manera, motivo por el cual, no corresponde efectuar aclaración y/o complementación alguna al respecto.

Por otra parte, respecto al mismo artículo 5, ENTEL S.A. planteó que debía aclararse y complementarse cual fue ***“el análisis técnico para definir los umbrales obligatorios de 150 y 50 MB considerando que este rango de MB se puede consumir rápidamente, lo que ocasionaría que en algunos casos la notificación no sea recibida de forma oportuna o que se reciba ambas notificaciones de los umbrales casi al mismo tiempo”***; por ello, debe decirse que el argumento expuesto por el operador no refiere a aspectos que denoten que en el Instructivo aprobado por la RAR 161/2022 se encuentren presentes contradicciones y/o ambigüedades que ameriten aclaración y complementación por parte de este Ente Regulatorio, ya que, como se expuso, debe entenderse como contradicción a la incompatibilidad entre dos o más puntos decisivos de la citada Resolución y como ambigüedad a la situación en la que la decisión adoptada por esta Autoridad se puede entender o interpretar de más de una manera, y en este punto ENTEL S.A. busca que se emita pronunciamiento adicional a aquel que se encuentra presente en el citado Instructivo, motivo por el cual no corresponde efectuar aclaración y/o complementación alguna al respecto.

4. Respecto al artículo 6 del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022, ENTEL S.A. señaló que ***“se requiere una aclaración de qué fecha se debe mostrar ya que el saldo de MB activo puede contener MB de***

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-D-1794/2022

*diferentes bolsas con diferentes vigencias (diarias, semanales, mensuales, asignadas, etc.) adquiridas o reactivadas en diferentes periodos de tiempo por el usuario. Asimismo, aclarar si el ‘Saldo de volumen de datos’ que se debe mostrar es el correspondiente a la sumatoria de todas las bolsas vigentes de las diferentes bolsas que tengan MB activos (diarias semanales, mensuales, asignadas, etc.)”*

Al respecto, en el contexto del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022 se define el VOLUMEN DE DATOS ACTIVO como el volumen de datos habilitado para que los usuarios accedan a Internet y del cual se van consumiendo los MB, considerando que los usuarios cuentan con más de un volumen de datos adquirido o asignado; como se puede apreciar, la definición ya considera que los usuarios pueden contar con más de un volumen de datos (paquete o bolsa de datos) adquirido o asignado, mismos que pueden pertenecer a distintos planes, promociones o tener diferentes vigencias temporales; asimismo, la definición indica que el Volumen de Datos Activo corresponde al volumen de datos habilitado para acceder a Internet y del cual se están consumiendo los MB. Por lo expuesto, al estar claro que la información de fecha y hora de expiración del volumen de datos activo corresponde al paquete o bolsa de datos habilitado para acceder a Internet, del cual se están consumiendo los MB, y cuyos MB acumulados hayan alcanzado alguno de los niveles establecidos en el Artículo 5 del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022, por lo que no se advierte que en el mismo se encuentren presentes contradicciones y/o ambigüedades que ameriten una aclaración o complementación de alguna omisión esencial vinculada a aspectos formales, lo mismo que debe decirse respecto al argumento relativo a que para el tipo de alerta N° 1 “Saldo de volumen de datos”, la información respecto al “Saldo acumulado en MB del volumen de datos activo”, considera como MB acumulados aquellos que un mismo volumen de datos (paquete o bolsa de datos), correspondiente al mismo plan, promoción y con la misma vigencia temporal, haya acumulado.

5. En cuanto al argumento del operador por el cual, respecto al tipo de Alerta “Volumen de datos agotado” correspondería una aclaración en el envío de una notificación de saldo 0 MB cuando la sumatoria de todas las bolsas con MB activos llega al saldo de 0 MB, a fin de dotar de claridad al acto administrativo emitido, cabe aclarar que respecto al tipo de alerta N° 2 “Volumen de datos agotado” correspondiente al Artículo 6 del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022, ese tipo de alerta debe enviarse por cada volumen de datos (paquete o bolsa de datos) adquirido o asignado el momento que sus MB se hayan agotado o llegado a 0 [MB]; los volúmenes de datos pueden pertenecer a distintos planes, promociones o tener diferentes vigencias temporales.

6. Sobre el argumento de ENTEL S.A. relativo al Contenido mínimo de alertas de la Tabla 3 del Artículo 6 del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022, habiendo requerido que se aclare si la gestión de compra es obligatoria para el canal de comunicación principal SMS; por ello, con el objeto de dotar de claridad a la citada previsión, cabe aclarar que la columna “Contenido Mínimo” de la Tabla 3 del Artículo 6 del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022 hace referencia a la información que, mínimamente, debe contener la alerta que el operador envía a sus usuarios en función del tipo de alerta generada, vale decir, no hay obligación de que los mensajes sean interactivos, ya que son de carácter informativo.

7. Acerca del artículo 7 del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022, ENTEL S.A. pidió que se aclare “*si el envío y entrega de las notificaciones será determinada por la red de los operadores, bajo la característica de mejor esfuerzo*”.

Al respecto, en el Artículo 3 del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022, se define al CANAL DE COMUNICACIÓN como “*el medio de transmisión por el cual el operador del servicio envía alertas a los usuarios de su red, entre los canales de comunicación más comunes se encuentra: SMS (Servicio de Mensaje Corto), WhatsApp, Telegram, Messenger, USSD (Servicio Suplementario de Datos no Estructurados) u otros. En función del canal de comunicación, puede existir un retardo en la propagación de la alerta.*” Por lo expuesto, para el numeral 1, inciso a) del Artículo 7 del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022, el operador debe garantizar y registrar el envío de las alertas a los usuarios, a través del Canal de Comunicación Principal, asimismo, en función del canal de comunicación (SMS, USSD, correo electrónico u otros), puede

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-D-1794/2022



existir un retardo en la propagación de la alerta dentro de la red del operador. Por ello, debe decirse que el argumento expuesto por el operador no refiere a aspectos que denoten que en el Instructivo aprobado por la RAR 161/2022 se encuentren presentes contradicciones y/o ambigüedades que ameriten aclaración y complementación por parte de este Ente Regulatorio.

8. ENTEL S.A., respecto al mismo artículo 7, inciso b) requirió que se ***“aclare y complemente cómo será el registro de estos envíos, tomando en cuenta que estos canales no están bajo el control y administración del operador”***, corresponde señalar que, de acuerdo al Artículo 7.b) (Canal de Comunicación Secundario) del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022, se establece que, ***“De manera opcional, los operadores pueden poner a disposición de sus usuarios Canales de Comunicación Secundarios que tendrán las siguientes características: 1. Permitirán al operador enviar alertas a los usuarios (WhatsApp, Correo Electrónico, Telegram, u otros.) 2. Permitirán a los usuarios consumir información a demanda (página web, aplicación móvil, u otros) 3. El operador debe implementar mecanismos simples para que los usuarios den de baja o cancelen la recepción de información de los canales de comunicación secundarios que les envíen alertas.”***

Por lo expuesto, cabe aclarar que los operadores que decidan poner a disposición de sus usuarios Canales de Comunicación Secundarios no están obligados a registrar el envío o recepción de alertas a los usuarios, sin embargo, dichos canales deben cumplir con las características establecidas en el inciso b) del Artículo 7 del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022.

9. En relación con el punto 2, inciso b) Canal de comunicación Secundario del mismo artículo 7, ENTEL S.A. pidió ***“aclarar si permitiría la navegación en nuestros sitios web y aplicaciones móviles propias sin necesidad de que el usuario cuente con MB”***; al respecto, la normativa sectorial vigente no impide a los operadores dar acceso gratuito a usuarios de su red a sitios web o aplicaciones móviles propiedad del operador, por lo que el argumento expuesto por el operador no refiere a aspectos que denoten que en el Instructivo aprobado por la RAR 161/2022 se encuentren presentes contradicciones y/o ambigüedades que ameriten aclaración y complementación por parte de este Ente Regulatorio.

10. Sobre el punto 3, inciso b) Canal de comunicación Secundario del artículo 7 en cuestión, ENTEL S.A. pidió ***“aclarar si estos mecanismos aplican únicamente para los canales secundarios o también para el canal de comunicación principal.”***

En tal entendido, de acuerdo al inciso a) del Artículo 7 del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022, en todo momento el operador debe enviar las alertas a los usuarios a través de un Canal de Comunicación Principal, que por defecto será el SMS, hasta que el usuario autorice de manera expresa el cambio de Canal de Comunicación, y tendrá las siguientes características, establecidas en el numeral 4 del citado inciso y Artículo: ***“4. Los operadores pueden poner a disposición de los usuarios otro Canal de Comunicación Principal para que los usuarios que así lo autoricen dejen de usar SMS y pasen a usar el nuevo Canal de Comunicación Principal, siempre que éste último cumpla con los incisos previos.”***

Por lo expuesto, a fin de dotar claridad al acto administrativo emitido, cabe manifestar que en todo momento el operador debe enviar las alertas a los usuarios a través de un Canal de Comunicación Principal, por tanto, este Canal de Comunicación no puede ser dado de baja debido a temas de control y fiscalización. Asimismo, si el operador decide poner a disposición de los usuarios otro Canal de Comunicación Principal, el cambio debe ser autorizado por el usuario de manera expresa, siempre y cuando el nuevo Canal de Comunicación Principal cumpla con las características establecidas en el inciso a) del Artículo 7 del Instructivo aprobado por la RAR 161/2022.

Que los INFORMES TÉCNICOS I y II e INFORME JURÍDICO concluyeron que, en virtud a los extremos descritos en los mismos, se proceda a dar curso a las solicitudes de aclaración y complementación presentadas por TELECEL S.A. y ENTEL S.A., respecto a la RAR 161/2022, únicamente en los aspectos anotados en los mismos.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-D-1794/2022

**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, Abg. NÉSTOR RÍOS RIVERO, designado mediante Resolución Suprema N° 27479 de 29 de marzo de 2021, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes;

**RESUELVE:**

**PRIMERO.- ACUMULAR** las solicitudes de aclaración y complementación presentadas por la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A. y la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. ENTEL S.A., respecto a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 161/2022 de 13 de abril de 2022.

**SEGUNDO.- DAR LUGAR** a la solicitud de aclaración y complementación presentada por la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A., en su MEMORIAL de 26 de abril de 2022, respecto a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 161/2022 de 13 de abril de 2022, únicamente respecto al numeral 3 de la penúltima parte considerativa del presente acto administrativo, acorde a los términos expuestos en ésta.

**TERCERO.- DAR LUGAR** a la solicitud de aclaración y complementación presentada por la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. ENTEL S.A., en su NOTA de 26 de abril de 2022, respecto a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 161/2022 de 13 de abril de 2022, únicamente respecto a los numerales 1, 5, 6, 8 y 10 de la última parte considerativa del presente acto administrativo, acorde a los términos expuestos en ésta.

**CUARTO.- INSTRUIR** a la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC de la ATT la publicación en un órgano de prensa nacional de la presente Resolución a efectos de lo dispuesto por el Artículo 34 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo. Asimismo, la presente Resolución Administrativa Regulatoria será publicada en su totalidad en la página web de la ATT [www.att.gob.bo](http://www.att.gob.bo), para conocimiento y consulta de la población en general.

Notifíquese, a la empresa TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A., en su domicilio ubicado en la Av. Doble Vía La Guardia 5° Anillo, Calle Santa Teresa N° 4050, UV:109, MZ: 10, Edif. Tigo, de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra del Departamento de Santa Cruz, Teléfonos: 76207400 - (3)3355001, de conformidad a lo dispuesto por el Artículo 13 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003.

Notifíquese, a la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. ENTEL S.A., en su domicilio ubicado en la Calle Federico Zuazo N° 1771, de la ciudad de La Paz, del Departamento de LA Paz, Teléfonos: 2141010, de conformidad a lo dispuesto por el Artículo 13 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003.

Regístrese y Archívese.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-D-1794/2022

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