

La Paz, 08 de febrero de 2023

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**); y sus antecedentes de emisión, la Resolución Ministerial N° 265 de 19 de diciembre de 2022 (**RM 265**) 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 mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 80/2022 de 07 de julio de 2022 (**RA RE**

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

80/2022), esta Autoridad rechazó el Recurso de Revocatoria, en contra de la RAR 68/2022 y en consecuencia, confirmó totalmente dicho acto administrativo.

Que el OPERADOR el 20 de julio de 2022, solicitó la aclaratoria y complementación de la RA RE 80/2022, por lo que esta Autoridad atendió tal solicitud mediante el Auto ATT-DJ-A TL LP 279/2022 de 27 de julio de 2022, resolviendo no dar lugar a la misma.

Que el 15 de agosto de 2022, el RECURRENTE interpuso recurso jerárquico en contra de la RA RE 80/2022; impugnación que fue resuelta por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (**MOPSV**), mediante la RM 265, notificada a este Ente Regulatorio el 23 de diciembre de 2022, motivo por el cual, la nombrada Cartera de Estado instruyó a esta Autoridad resolver nuevamente el recurso de revocatoria interpuesto por el RECURRENTE, de acuerdo a los criterios de adecuación expuestos en esa Resolución Ministerial.

Que a través del Informe Jurídico ATT-DJ-INF JUR LP 213/2023 emitido el 08 de febrero de 2023, 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: (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, coligiendo 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

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

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 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.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

- 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”.
- Establecer contadores de descargas y consulta de la guía para controlar los accesos de la página web y la 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: (Criterios de adecuación a derecho expuestos en la RM 265)

Que en la RM 265, el MOPSV expuso los siguientes criterios de adecuación a derecho, sobre la base de los cuales este Ente Regulador debe resolver nuevamente el recurso de revocatoria de autos:

1. “(...) se advierte que la Resolución Revocatoria no guarda coherencia, ya que por una parte, hace referencia a la aplicación de la Ley N° 164 en razón a lo que debe entenderse como Usuario (a) a toda persona que utiliza los servicios de telecomunicaciones y la resolución se refiere a público en general que cuenta con el servicio local de telecomunicaciones y el inciso b) del artículo 2 refiere al contador de

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

descargas realizado por personas en general que consultaron la guía telefónica. Asimismo, la aclaración que vaya a efectuar la Resolución Revocatoria permitirá tener certeza sobre las razones por las que consideraría, las descargas de consulta de la Guía Electrónica como carácter estadístico, ya que se tendrá cabalidad, si refiere a personas en general o público en general que cuentan con el servicio local de telecomunicaciones y si su discernimiento se encuentra acorde a lo previsto en el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones N° 164, aprobado por Decreto Supremo N° 1391 que en su artículo 168, inciso g) determina que 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”.

2. “En el marco de lo expuesto, esta instancia llega a la convicción de que, en efecto, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, al mantener la incongruencia antes detallada y no analizar debidamente los antecedentes ni atender a cabalidad el argumento expuesto por el recurrente a lo largo del proceso que generó la interposición del recurso jerárquico ahora analizado, omitió fundamentar y motivar su pronunciamiento de manera expresa y precisa, dejando de lado que en el marco de un debido proceso, todas las razones que llevan a la Administración a adoptar determinadas decisiones definitivas deben constar en el propio acto administrativo decisorio, lo contrario implica la emisión de un fallo sin la debida fundamentación y motivación. Así, en el caso de autos, al haber dicha Autoridad prescindido de la debida congruencia, omitió también la debida motivación de su decisión, suprimiendo una parte estructural de la misma, siendo necesario que los aspectos señalados en los puntos conclusivos precedentes sean debidamente considerados, debiendo el ente regulador emitir un pronunciamiento, motivado, fundamentado y congruente”.

3. “Habiéndose establecido la falta de fundamentación, motivación y congruencia suficientes en el análisis de la ATT, no corresponde emitir pronunciamiento sobre otros agravios que hacen al fondo de la controversia, ni sobre la nulidad interpuesta, toda vez que la ATT debe emitir un nuevo pronunciamiento y no es pertinente adelantar criterio sobre aspectos que podrían ser revisados en un posterior recurso jerárquico”.

CONSIDERANDO 4: (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 de la misma Ley.

Que los párrafos I y II del artículo 63 de dicha Ley prevén que, dentro del término establecido en disposiciones reglamentarias especiales para resolver los recursos administrativos, deberá dictarse la correspondiente resolución, que expondrá en forma motivada los aspectos de hecho y de derecho en los que se fundare. La resolución se referirá siempre a las pretensiones formuladas por el recurrente, sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial como consecuencia exclusiva de su propio recurso.

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 5: (Análisis y Conclusiones del recurso de revocatoria)

Que habiendo efectuado la compulsa documental de la resolución recurrida, del recurso de revocatoria y de todos los antecedentes cursantes en la carpeta administrativa, se desprende el siguiente análisis y posteriores conclusiones:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

1. De acuerdo a lo previsto en el artículo 28 de la LEY 2341, entre los elementos esenciales de los actos administrativos se encuentran: **i)** la causa, que se traduce en que el acto debe sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de fuente, así como en el derecho aplicable, y **ii)** el fundamento, que importa la expresión concreta de las razones que inducen a emitir el acto. Ambos elementos constituyen la necesaria motivación y fundamentación que deben tener los actos administrativos, permitiendo al administrado el conocimiento de todas las razones que condujeron su decisión, con la finalidad de asumir una determinación debidamente fundamentada.

2. La jurisprudencia constitucional sentada y desarrollada por las Sentencias Constitucionales 0871/2010-R y 1365/2005-R, citadas en la Sentencia Constitucional 1621/2013 de 04 de octubre, señaló que: *“Es imperante además precisar que toda resolución ya sea jurisdiccional o administrativa, con la finalidad de garantizar el derecho a la motivación como elemento configurativo del debido proceso debe contener los siguientes aspectos a saber: a) Debe determinar con claridad los hechos atribuidos a las partes procesales, b) Debe contener una exposición clara de los aspectos fácticos pertinentes, c) Debe describir de manera expresa los supuestos de hecho contenidos en la norma jurídica aplicable al caso concreto, d) Debe describir de forma individualizada todos los medios de prueba aportados por las partes procesales, e) Debe valorar de manera concreta y explícita todos y cada uno de los medios probatorios producidos, asignándoles un valor probatorio específico a cada uno de ellos de forma motivada, f) Debe determinar el nexo de causalidad entre las denuncias o pretensiones de las partes procesales, el supuesto de hecho inserto en la norma aplicable, la valoración de las pruebas aportadas y la sanción o consecuencia jurídica emergente de la determinación del nexo de causalidad antes señalado”*.

3. Poniendo en contexto el conflicto y antes de ingresar al examen de agravios atinente al caso, cabe hacer referencia al argumento plasmado por el RECURRENTE en el que alude la excesiva discrecionalidad de la ATT en la interpretación de la normativa aplicable; en razón a ello, corresponde efectuar las siguientes puntualizaciones:

i. El artículo 15 de la LEY 164, establece como atribución del Ente Regulador *“Elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector”*.

ii. El numeral 7 del artículo 59 de la LEY 164 señala como una de las obligaciones de los operadores y proveedores: *“Entregar gratuitamente y anualmente a las usuarias o los usuarios de servicios de telefonía, guías 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”*.

iii. El inciso g) del artículo 168 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391, dispone que: *“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”*.

4. En el marco de lo anotado, es importante no perder el contexto de que esta Autoridad tiene la atribución para elaborar procedimientos a ser aplicados en el sector de telecomunicaciones, y acorde a ello, como instancia de regulación, control, supervisión y fiscalización de la correcta prestación de servicios en procura de mejorar lo enmarcado en la normativa vigente, vio pertinente emitir un instrumento que establezca el procedimiento, condiciones, plazos y formas de entrega de las guías telefónicas, tanto en formato impreso, como también en formato electrónico, garantizando los derechos de las usuarias y usuarios, que permita a los operadores efectuar dicha entrega de acuerdo a los criterios de oportunidad, disponibilidad u otros. Así, mediante la RAR 68/2022 se aprobó el Instructivo Técnico para la Disposición y Entrega de Guías Telefónicas, el cual forma parte integrante e indivisible de dicha Resolución.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

5. En ese contexto, cabe señalar que de la revisión a los agravios expuestos por el RECURRENTE, se ha podido evidenciar que éstos se centran en sentido que el Ente Regulador no habría considerado que las disposiciones para entrega de las Guías Telefónicas se encuentran definidas en el numeral 7 del artículo 59 de la LEY 164 y el inciso g) del artículo 168 de su Decreto Reglamentario, toda vez que la ATT habría distorsionado lo dispuesto en dicho marco normativo, habiendo creado nuevas obligaciones en la entrega de las mismas, habilitando contadores que discriminan a las socias, 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, sumado a todo ello, esta Autoridad dispuso que el incumplimiento al INSTRUCTIVO sería sancionado. Cabe añadir, adicionalmente que, el RECURRENTE afirmó que todo lo anotado y dispuesto en dicho acto administrativo, no mereció una debida fundamentación del porqué se encuentran incluidas obligaciones no previstas en la normativa.

Habiendo efectuado la revisión del INSTRUCTIVO, se tiene lo siguiente:

“(…) Artículo 5.- (CONSTANCIA DE DISPONIBILIDAD).

I. Como constancia o evidencia del cumplimiento de la disponibilidad de la guía telefónica en formato electrónico, a través de una dirección URL del operador, el mismo deberá comunicar, mediante nota firmada digitalmente y remitida a esta Autoridad a través del buzón digital de su página oficial (<https://www.att.gob.bo>), la dirección URL (dirección única que identifica a una página web en Internet) donde estará disponible la guía telefónica electrónica.

II. Cuando el operador ponga a disposición la guía telefónica en formato impreso o electrónico en medio físico (CD, DVD, ‘flash memory’ u otros), el operador deberá remitir a esta Autoridad un ejemplar físico o el dispositivo electrónico como constancia de la disposición de la guía.

Artículo 6.- (CONSTANCIA DE ENTREGA). La entrega de la guía telefónica a las usuarias y usuarios se realizará según las siguientes puntualizaciones.

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.

Artículo 7.- (ACTUALIZACIÓN). *La actualización de la guía telefónica en la página web deberá ser realizada de acuerdo a las siguientes consideraciones:*

a) La página web del operador, deberá estar en línea y contar con una disponibilidad de 24/7 para la consulta de las usuarias y usuarios, salvo imposibilidad técnica debidamente justificada por el operador. La página web deberá contar con la facilidad de descargar la guía telefónica.

b) *Esta Autoridad, cuando así lo requiera, podrá solicitar la guía telefónica en formato editable (excel, csv, texto u otro) (...)*”.

En función a lo expuesto, resulta evidente que esta Autoridad por medio de la RAR 68/2022 y de su INSTRUCTIVO ha establecido obligaciones hacia los operadores, como puede observarse en las disposiciones antes anotadas, respecto a la Constancia de disponibilidad, Constancia de Entrega y Actualización de la entrega de Guías Telefónicas, empero, se advierte que no tomó en cuenta que el artículo 14 de la LEY 164 no permite crear nuevas obligaciones que no se encuentren estipuladas en la normativa; así, a la luz de los antecedentes, se advierte que el INSTRUCTIVO va más allá de sus atribuciones, en sentido que: **i)** Permite la descarga de la información que contiene la guía telefónica, cuando los operadores no deberían entregar la base de datos; **ii)** Entregar la información de la guía a usuarios y no usuarios, al permitir que personas que no son usuarios (público en general) tengan acceso a la base de datos de los usuarios de los operadores; **iii)** Realizar el registro de los usuarios y constancia de recepción (firma manuscrita), cuando no es una obligación de los operadores, llevar el registro de la cantidad de guías que se entrega, al ser decisión del usuario si recoge o no la guía telefónica; **iv)** Establecer contadores de descargas y consulta de la guía para controlar los accesos a la página web, siendo que la normativa no permite la descarga de la información o tener estadísticas de la cantidad de accesos a la página web; **v)** Mantener información actualizada en línea, entre otros aspectos.

Sobre ello, queda en evidencia que a través del Instructivo Técnico para la Disposición de Entrega de Guías Telefónicas, no ha quedado claro los motivos por los cuales han sido incorporadas nuevas obligaciones que hasta antes de su emisión, eran inexistentes, resultando esencial justificar normativamente ello, verificando que el procedimiento se encuentre determinado en la LEY 164 así como en el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391.

6. Más allá de lo expuesto, considerando lo instruido en la RM 265 emitida por el MOPSV, en cuanto al criterio de adecuación a derecho relativo a que este Ente Regulador a través de la aclaración que vaya a efectuar “*permitirá tener certeza sobre las razones por las que consideraría las descargas de consulta de la Guía Electrónica como carácter estadístico, ya que se tendrá cabalidad, si refiere a personas en general o público en general que cuenta con el servicio local de telecomunicaciones y si su discernimiento se encuentra acorde a lo previsto en el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones N° 164, aprobado por Decreto Supremo N° 1391 que en el artículo 168, inciso g) determina que los operadores o proveedores del servicio local, deberán poner a disposición de las Usuarías 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*”. Sin perjuicio de lo mencionado, resulta esencial hacer énfasis a que si bien el MOPSV no observó en su totalidad el análisis plasmado en la RA RE 80/2022, a efectos de resguardar el debido proceso en sus elementos de fundamentación, motivación y congruencia, corresponde traer a colación, los puntos conclusivos 4 y 5 de esta parte considerativa de análisis.

En ese orden de ideas, debe tenerse presente que la vinculación negativa a la Ley por parte de los administrados, establece que nadie está obligado a hacer lo que la ley no mande o dejar de hacer lo que no

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

esté prohibido; así, en el caso de la Administración, dicta que el límite a su potestad discrecional se encuentra en la misma norma que obliga a fundamentar y motivar sus decisiones, pues el no hacerlo, genera un vicio de nulidad insalvable, por cuanto el administrado se ve privado de conocer las razones fácticas y legales que habrían sustentado su decisión. Al respecto, teniendo en cuenta que el INSTRUCTIVO no contiene un basamento legal suficientemente motivado, ocasiona incertidumbre en asuntos que no se encuentran dispuestos en la LEY 164 ni en su Reglamento, siendo que fueron incorporados sin fundamentación legal, originando inseguridad jurídica y a su vez, vulnera elementos esenciales y sustanciales, como lo es, el objeto y causa.

7. En función a lo expuesto en el punto conclusivo precedente, se llega a la convicción de que la RAR 68/2022, adolece de suficiente motivación, falencia que esta Autoridad, en etapa recursiva, no puede subsanar motivando una decisión administrativa que, como se ha evidenciado, carece de uno de los elementos esenciales para su formación, como es la causa, al no haberse sustentado de manera suficiente en el derecho aplicable. En tal entendido, corresponde retrotraer el procedimiento al momento del pronunciamiento de dicha Resolución con la finalidad de motivar debida y suficientemente la decisión de esta Autoridad; es decir, aprobar el Instructivo Técnico para la Disposición y Entrega de Guías Telefónicas, así también su procedimiento y los instrumentos de uso.

8. En ese entendido, y debido a la carencia encontrada en la RAR 68/2022 del elemento del acto administrativo anotado en los puntos de análisis precedentes, es decir, la falta de motivación, el acto impugnado no puede ser considerado como válido y eficaz, correspondiendo su revocatoria total sin ingresar al fondo del análisis de los demás agravios expuestos por el RECURRENTE.

9. Por todo lo expuesto, corresponde, en el marco del inciso b) del párrafo II del artículo 89, del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, aceptar el recurso de revocatoria de autos y disponer la revocatoria del acto administrativo impugnado en resguardo del debido proceso, en aplicación del principio de sometimiento pleno a la ley, a los efectos de que esta Autoridad sobre la base del análisis que debe ser realizado por la Dirección de Fiscalización y Control, emita un nuevo pronunciamiento, considerando los argumentos expuestos en el recurso de revocatoria y en la presente Resolución Revocatoria, conforme a lo que por ley corresponda y a la brevedad posible.

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. – ACEPTAR el recurso de revocatoria interpuesto el 08 de abril de 2022, 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, en aplicación de lo establecido en el inciso b) del párrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, acorde a las conclusiones expuestas en el presente pronunciamiento; en consecuencia, REVOCAR totalmente el acto administrativo.

SEGUNDO. – INSTRUIR que a los fines de la emisión de un nuevo pronunciamiento, la Dirección de Fiscalización y Control de esta Autoridad Regulatoria, efectúe un nuevo análisis a objeto de establecer el procedimiento en forma detallada, clara y precisa para la Disposición y Entrega de Guías Telefónicas, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, considerando los argumentos expuestos en el recurso de revocatoria y en la presente Resolución Revocatoria, conforme a lo que por ley corresponda.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-251/2022

Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 20/2023

TERCERO. – 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 por cédula en el domicilio procesal señalado, ubicado en el 5to. Piso del Edificio Administrativo de COMTECO R.L., Avenida Ballivián N° 0713 de la ciudad de Cochabamba, todo de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 y 26 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.

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.