

Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 152/2023

La Paz, 26 de diciembre de 2023

VISTOS:

La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023 (**RAR 438/2023**), respecto a la cual se dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 473/2023 de 20 de octubre de 2023 (**RAR 473/2023**) y sus antecedentes de emisión; los recursos de revocatoria interpuestos el 13 de noviembre de 2023 por Mónica Jasmín Castillo Montaña, en representación de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES “COCHABAMBA” R.L. - COMTECO R.L., Vladimir Fernando Álvarez Roa, en representación de AXS BOLIVIA S.A., Heinz Marcelo Hassenteufel Loayza, en representación de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL (PCS DE BOLIVIA) SOCIEDAD ANÓNIMA – NUEVATEL S.A., Gonzalo Castro Salas, en representación de la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA - TELECEL S.A., y Wilden Ariel Salvatierra Chavarría y María Esther Chávez Antelo, en representación de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A. (**OPERADORES y/o RECURRENTE**s); las actuaciones cursantes en el expediente; la normativa vigente aplicable; todo lo que se tuvo presente y convino ver;

CONSIDERANDO 1: (Antecedentes)

Que mediante RAR 438/2023 esta Autoridad Regulatoria en lo pertinente, resolvió lo siguiente:

“PRIMERO.- MODIFICAR el Anexo D ‘*Términos y Condiciones para la Provisión del Servicio de Acceso a Internet Fijo – SAIF*’, aprobados por el Resuelve Cuarto de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0200/2013 de 24 de abril de 2013, los cuales se detallan en el Anexo A, que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

SEGUNDO.- APROBAR e INCORPORAR los ‘*Términos y Condiciones para la Provisión del Servicio de Acceso a Internet Móvil – SAIM*’, como Anexo E de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0200/2013 de 24 de abril de 2013; los cuales se detallan en el Anexo B, que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

TERCERO.- DISPONER que en el plazo de sesenta (60) días hábiles, a partir de la publicación de la presente Resolución Administrativa Regulatoria, los operadores y proveedores del Servicio de Acceso a Internet, deben adecuar sus *Términos y Condiciones*, conforme los Anexos A y B; y, remitir los mismos a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, para su aprobación y posterior efectivización.

CUARTO.- DISPONER que en tanto se aprueben los modelos de *Términos y Condiciones*, conforme lo señalado en el Resuelve Tercero, los operadores y proveedores del Servicio de Acceso a Internet deberán brindar los servicios ofrecidos a las usuarias y usuarios, de acuerdo a los modelos vigentes.

QUINTO.- INSTRUIR a los operadores y proveedores del Servicio de Acceso a Internet, que solamente podrán modificar o ajustar algunos aspectos de los *Términos y Condiciones* descritos en los Anexos A y B de la presente Resolución Administrativa, de acuerdo al siguiente detalle:

• Anexo A

1. Descripción del servicio y aspectos asociados.

Párrafo Segundo.

1.1 Registro de la Solicitud de Servicio

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

3. Instalación, habilitación y traslado del servicio

3.1.2

5. Procedimiento de facturación, cobranza y corte

5.1 Facturación

10. Servicios de información, asistencia, reclamo y emergencia

10.1 Centros de Información y Asistencia.

• Anexo B

1. Descripción del servicio y aspectos asociados

Párrafo Segundo.

1.1. Modalidades de Pago.

1.2. Tipo de Planes.

1.3. Registro de la Solicitud de Servicio.

10. Servicios de información, asistencia, reclamo y emergencia

10.1 Centros de información y asistencia.

SEXO.- DISPONER que las modificaciones e incorporaciones realizadas sean aplicadas únicamente a los Términos y Condiciones, establecidos en los Anexos A y B de la presente Resolución Administrativa, quedando las demás consideraciones y disposiciones contenidas en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0200/2013 de 24 de abril de 2013, vigentes, firmes y subsistentes.

SÉPTIMO.- INSTRUIR a la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC 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 y en la página web www.att.gob.bo”.

Que habiendo los RECURRENTES y la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L. – COTAS R.L. solicitado la aclaración y complementación de la RAR 438/2023, por medio de la RAR 473/2023, este Ente Regulador dispuso lo siguiente:

“PRIMERO.- ACUMULAR las solicitudes de aclaración y complementación presentadas por AXS BOLIVIA S.A.; la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L.; la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L.; la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.; la empresa TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A.; la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A., respecto a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023.

SEGUNDO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo segundo del numeral 1 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por AXS BOLIVIA S.A., la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L. y la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L., con el siguiente texto:

De acuerdo a la oferta vigente y a la cobertura de cada Operador o Proveedor, el servicio provisto podrá incluir, pero no limitarse al uso de tecnologías como: LTE, WIMAX, FTTH, HFC, XDSL, SATELITAL u otros.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

TERCERO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo tercero del numeral 1 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **AXS BOLIVIA S.A.**, la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L.**, la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L.** y la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**; con el siguiente texto:

Las modalidades de pago permitidas son las establecidas en la normativa vigente; los operadores y proveedores deben ofertar las modalidades de pagos existentes a las usuarias y usuarios.

CUARTO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el inciso a) del apartado 1.1 del numeral 1 del Anexo A y el inciso a) del apartado 1.3 del numeral 1 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, con el siguiente texto:

Persona natural: Nombres, apellidos, teléfonos de referencia, cédula de identidad, contacto para aplicación de mensajería instantánea, carnet de extranjería (si corresponde).

Persona jurídica: Razón Social, Número de Identificación Tributaria – NIT, teléfonos de referencia, correo electrónico, dirección del domicilio legal, nombres, apellidos, fotografía actual, cédula de identidad, Poder Notariado del representante legal y contacto para aplicación de mensajería instantánea.

QUINTO.- ACLARAR el inciso e) del numeral 2.2 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **AXS BOLIVIA S.A.**, con el siguiente texto:

Se entiende como la capacidad de red, al ancho de banda de bajada y subida que el operador o proveedor oferta y el usuario está contratando.

SEXTO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el apartado 3.1.2 y 3.1.3 del numeral 3.1 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **AXS BOLIVIA S.A.** y la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L.**, con el siguiente texto:

3.1.2 El Operador o Proveedor proporcionará la longitud de cable o fibra óptica y el material necesario para la instalación del servicio, como parte del costo de instalación, siendo la provisión enteramente su responsabilidad hasta un máximo de longitud determinada por el Operador o Proveedor e informada al usuario. Si la instalación supera la longitud de cable o fibra óptica definida, el usuario podrá adquirir del operador o proveedor el cable excedente para que se efectúe la instalación del servicio, sin embargo, si el exceso genera factibilidad negativa podrá rescindirse el contrato, sin imposición de multas o cargos adicionales al usuario. No aplicable a terminales con acceso inalámbrico fijo.

3.1.3. Para la ubicación final de instalación del CPE, se priorizará la factibilidad técnica positiva del servicio, no pudiendo imponerse multas o cargos adicionales que no estén contemplados en el contrato o anexos al mismo. No aplicable a terminales con acceso inalámbrico fijo.

SÉPTIMO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el apartado 3.1.4 del numeral 3 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **AXS BOLIVIA S.A.** y la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, con el siguiente texto:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

En caso de comprobarse que la velocidad ofertada del servicio de acceso a internet sufre una degradación originada por la instalación del servicio, y que no esté de acuerdo a lo adquirido por el usuario, los costos de modificación de la instalación serán asumidos por el operador o proveedor. Dicha comprobación será realizada en un puerto de red eléctrico del CPE, por el operador en compañía del usuario o su representante al momento de la instalación, para ello, se hará uso de la herramienta puesta a disposición del usuario, de acuerdo al inciso g) del numeral 2.2 del presente documento.

OCTAVO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo segundo del apartado 4.1 del numeral 4 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **AXS BOLIVIA S.A.** y la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L.**, con el siguiente texto:

Queda prohibido que el Operador o Proveedor, en el momento en el que la usuaria o usuario decida modificar su condición o prescindir del servicio, efectúe cobros por beneficios asociados a la prestación del servicio, que claramente fueron señalados como gratuitos o con descuento a través de una promoción, que no hayan sido contemplados al momento de la suscripción del servicio. Por otra parte, la migración de un plan tarifario no tiene costo.

NOVENO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo tercero del apartado 4.1 del numeral 4 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **AXS BOLIVIA S.A.**, con el siguiente texto:

El operador o proveedor no migrará de una categoría tarifaria o plan tarifario a otra (otro) sin el consentimiento expreso de la usuaria o usuario, salvo que la misma represente mayores beneficios que no implique incremento económico o costo adicional a la usuaria o usuario. En los casos que impliquen incremento en la tarifa debe requerirse la aceptación de la usuaria o usuario, a través de alguno de los medios establecidos en el presente documento o mediante la firma del formulario de solicitud de servicios. En todos los casos, la migración debe ser previamente informada.

DÉCIMO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo primero del apartado 5.1.2 del numeral 5 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L.**, con el siguiente texto:

La usuaria o usuario podrá presentar su reclamación sobre el monto consignado en una factura, conforme se establece en la normativa sectorial vigente.

DÉCIMO PRIMERO.- ACLARAR Y COMPLEMENTAR el apartado 5.1.2 del numeral 5.1 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L.**; con el siguiente texto:

Reclamaciones sobre facturación: La usuaria o usuario podrá presentar su reclamación sobre el monto consignado en una factura conforme se establece en la normativa sectorial vigente.

DÉCIMO SEGUNDO.- ACLARAR el apartado 5.2 del numeral 5 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L.**, la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A** y la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**; y

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

ELIMINAR el párrafo segundo del punto 5.2 del numeral 5 del Anexo A de la referida Resolución Administrativa.

DÉCIMO TERCERO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo segundo del apartado 5.3.1. del numeral 5.3. del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **AXS BOLIVIA S.A.** y la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L.**, con el siguiente texto:

El Operador o Proveedor no efectuará ningún cobro adicional por beneficios otorgados a iniciativa propia o por promociones, que no hayan sido contemplados al momento de la suscripción del servicio.

DÉCIMO CUARTO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el apartado 5.4.1 del numeral 5.4 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, con el siguiente texto:

El Operador o Proveedor rehabilitará el servicio que fue restringido o cortado dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores al momento en que la usuaria o usuario cancele el monto adeudado por el servicio o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte; la rehabilitación del servicio es gratuita, no pudiendo imponerse multas o cargos adicionales que no estén contemplados en el contrato o anexos al mismo, que no formen parte del régimen tarifario registrado en la ATT.

DÉCIMO QUINTO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo segundo del apartado 5.4.2 del numeral 5.4 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.** y la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, con el siguiente texto:

La atención técnica para subsanar la interrupción del servicio por fallas no atribuibles al Operador o Proveedor, serán atendidas de acuerdo a la programación de las actividades y operaciones de cada Operador o Proveedor. En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas, el proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes.

DÉCIMO SEXTO.- ACLARAR el numeral 1 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**; y **ELIMINAR** el párrafo tercero del numeral 1 del Anexo B de la referida Resolución Administrativa,

DÉCIMO SÉPTIMO.- ACLARAR Y COMPLEMENTAR el inciso a) del apartado 2.1 del numeral 2 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, con el siguiente texto:

Tener un terminal móvil registrado por cualquier Operador o Proveedor.

DÉCIMO OCTAVO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el apartado 3.2 del numeral 3 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, con el siguiente texto:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

Post Pago: Una vez efectuada la firma del contrato de prestación del Servicio de Acceso a Internet Móvil por la usuaria o usuario, el Operador o Proveedor procederá a la habilitación del mismo de manera inmediata, con el prorrateo correspondiente a la fecha de habilitación del servicio. En caso de presentarse problemas no previstos en la habilitación del servicio, la usuaria o usuario podrá solicitar al Operador o Proveedor el reintegro de los gastos efectuados a través de alguno de los medios establecidos en el presente documento.

DÉCIMO NOVENO.- ACLARAR el numeral 3 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, y **ELIMINAR** el apartado 3.3. del Anexo B de la referida Resolución Administrativa.

VIGÉSIMO.- ACLARAR el numeral 4 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, y **ELIMINAR** el párrafo primero del apartado del 4.2. del Anexo B de la referida Resolución Administrativa.

VIGÉSIMO PRIMERO.- ACLARAR Y COMPLEMENTA el párrafo tercero apartado 4.2 del numeral 4 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.** y la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, con el siguiente texto:

El crédito disponible podrá ser incrementado mediante recargas a través de los medios habilitados por el Operador o Proveedor. Todos los paquetes podrán ser adquiridos sin restricción alguna a partir del crédito disponible.

VIGÉSIMO SEGUNDO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo noveno del apartado 4.2 del numeral 4 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.** y la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, con el siguiente texto:

El tipo de consumo de datos deberá ser a partir del paquete más antiguo cuando se tenga la misma vigencia; en los demás casos, se deberá consumir primero el de menor vigencia adquirido.

VIGÉSIMO TERCERO.- ACLARAR el apartado 5.2 del numeral 5 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.** y **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, y **ELIMINAR** el párrafo tercero del apartado 5.2 del numeral 5 del Anexo B de la referida Resolución Administrativa.

VIGÉSIMO CUARTO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el apartado 5.3.2 del numeral 5.3 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, con el siguiente texto:

Si la usuaria o usuario, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, ésta se constituirá en mora y el Operador o Proveedor podrá proceder al corte del servicio previa comunicación verificable, con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación por alguno de los medios establecidos en el presente documento.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

VIGÉSIMO QUINTO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo primero del apartado 5.4.1 del numeral 5.4 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, con el siguiente texto:

El Operador o Proveedor rehabilitará el servicio que fue restringido o cortado dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores al momento en que la usuaria o usuario cancele el monto adeudado por el servicio o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte; la rehabilitación del servicio es gratuita, no pudiendo imponerse multas o cargos adicionales que no estén contemplados en el contrato o anexos al mismo, que no formen parte del régimen tarifario registrado por la ATT.

VIGÉSIMO SEXTO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo segundo del apartado 5.4.1 del numeral 5.4 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, con el siguiente texto:

En caso de interrupción por fallas técnicas no atribuibles al Operador o Proveedor, se procederá con la rehabilitación del servicio dentro del día siguiente hábil, computable desde el momento en que se haya subsanado o superado la causal de corte, suspensión o interrupción, según corresponda. La atención técnica para subsanar la interrupción del servicio por fallas no atribuibles al Operador o Proveedor, serán atendidas de acuerdo a la programación de las actividades y operaciones de cada Operador o Proveedor. En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas, el Operador o Proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes.

VIGÉSIMO SÉPTIMO.- NO DAR LUGAR a las solicitudes de aclaración y complementación de los demás puntos solicitados por **AXS BOLIVIA S.A.**; la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L.**; la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L.**; la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**; la empresa **TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A.**; y la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, referente a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, conforme los argumentos expuestos en el Considerando 3 de la presente Resolución Administrativa.

VIGÉSIMO OCTAVO.- DISPONER que las demás consideraciones y disposiciones de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, quedan vigentes, firmes y subsistentes.

VIGÉSIMO NOVENO.- INSTRUIR a la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC 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 y en la página web www.att.gob.bo”.

Que el 13 de noviembre de 2023, los OPERADORES interpusieron recurso de revocatoria en contra de la RAR 438/2023, habiendo NUEVATEL S.A., AXS BOLIVIA S.A., y ENTEL S.A., solicitado la suspensión de la ejecución de dicha RAR.

Que a través de Auto ATT-DJ-A TL LP 382/2023 de 20 de noviembre de 2023, este Ente Regulador dispuso, en lo principal:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 152/2023

“PRIMERO.- ACUMULAR los recursos de revocatoria interpuestos por *Mónica Jasmín Castillo Montaña, en representación de COMTECO R.L., Heinz Marcelo Hassenteufel Loayza en representación legal de NUEVATEL S.A., Vladimir Fernando Álvarez Roa, en representación de AXS BOLIVIA S.A., Wilden Ariel Salvatierra Chavarría y María Esther Chávez Antelo en representación de ENTEL S.A., Gonzalo Castro Salas en representación de TELECEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, publicada el día 08 de octubre del mismo año.*

SEGUNDO.- NO DAR LUGAR a la solicitud de suspensión de ejecución de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, planteada por *NUEVATEL S.A., AXS BOLIVIA S.A. y ENTEL S.A., en los escritos de presentación de recurso de revocatoria, en los términos expuestos en el presente Auto y estese a procedimiento, de conformidad a lo dispuesto en los Resueltas Tercero y Cuarto de la citada Resolución”.*

Que la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC, respondiendo a la solicitud realizada a través de la Comunicación Interna ATT-DJ-CI LP 2187/2023 de 21 de noviembre de 2023, emitió el Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 1565/2023 de 18 de diciembre de 2023 (**INF TEC 1565/2023**) respecto a los recursos de revocatoria interpuestos por los RECURRENTES.

Que el 26 de diciembre de 2023 la Dirección Jurídica emitió el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 2181/2023, a través del cual se recomendó la suscripción de la presente Resolución Revocatoria.

CONSIDERANDO 2: (Agravios expuestos por los RECURRENTES)

Que, en su recurso de revocatoria, **COMTECO R.L.**, en resumen, planteó los siguientes argumentos:

1. La ATT carece de competencia para elaborar los Términos y Condiciones de los servicios. La normativa vigente y aplicable, establece que quienes deben elaborarlos son los proveedores y que le corresponde a la ATT aprobarlos. Las disposiciones que regulan tales Términos y Condiciones se encuentran previstas por el numeral 14 del artículo 14, y el artículo 54, numeral 10 de la Ley N° 164 de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**LEY 164**). En concordancia con ésta, el Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 1391 (**REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391**), en su artículo 167 se refiere a la elaboración y aprobación de los Términos y Condiciones. Al emitir la RAR 438/2023, la ATT ha ido más allá de sus atribuciones y competencias. Los modelos de los Contratos de Adhesión y los Términos y Condiciones aprobados a través de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0200/2013 de 24 de abril de 2013 (**RAR 200/2013**), obedecieron a lo instruido en la Disposición Final Quinta del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391, consecuentemente, dicha resolución no es susceptible de ser actualizada o modificada. Por esta razón, en la RAR 200/2013 la ATT aprobó una estructura, un orden o secuencia, formato o modelo básico que debían seguir los Contratos de Adhesión, además de los Términos y Condiciones para la provisión de servicios, incorporando en cada cláusula o numeral la normativa que se debía tomar en cuenta, pero en ningún momento ingresó al desarrollo de las mismas.

Una de las justificaciones que enarbola la ATT para respaldar su decisión, es que los modelos aprobados no incluyen el nuevo Reglamento de Facturación, Cobranza y Corte que habría sido emitido posteriormente a la RAR 200/2013, lo que no es cierto, puesto que la Resolución Ministerial N° 351 corresponde al 21 de diciembre de 2012; asimismo sobre el Estándar de Calidad, los tiempos de atención de instalaciones, traslados y reparación de fallas se encuentran en una etapa transitoria conforme establece la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 634/2015 de 29 de mayo de 2015, es decir, aún no está en vigencia. También resulta un contrasentido el hecho de que la ATT mediante nota ATT-DTLTIC-N LP 1680/2023, haya remitido el proyecto de Reglamento de Facturación, Cobranza y Corte, y otro de Prácticas Anticompetitivas; lo que significa que la reglamentación que ahora quiere *“actualizar”* en los Términos y Condiciones, dentro de poco tiempo se verá nuevamente modificado ante el nuevo régimen, lo cual desvirtúa la causa u objeto de la RAR 438/2023. Ese acto ha sido dictado vulnerando las disposiciones ya citadas, los principios de legalidad, sometimiento pleno a

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

la Ley, de la verdad material y jerarquía normativa, dispuestos en el artículo 4 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo (**LEY 2341**) y carece de los elementos esenciales y sustanciales que forman parte de todo acto administrativo según manda el artículo 28 de la citada Ley.

2. Dentro la RAR 438/2023, la ATT determina que debe establecer los términos y condiciones para dos servicios que no se encuentran definidos en la LEY 164, el Servicio de Acceso a Internet Fijo - SAIF y el Servicio de Acceso a Internet Móvil – SAIM, el Ente Regulador reconoce la existencia de un único, convergente y neutral Servicio de Acceso a Internet y determina la siguiente clasificación: Acceso a Internet a través de Acceso Alámbrico Fijo, Acceso a Internet a través de Acceso Inalámbrico Fijo, Acceso a Internet a través de Acceso Inalámbrico Móvil. En consecuencia, si considera necesario establecer términos y condiciones para el Servicio de Acceso a Internet que se presta mediante una terminal fija (alámbrica o inalámbrica) o móvil, debiera recurrir a esta segmentación sin crear servicios más allá de los previstos en la LEY 164.

3. En el Resuelve Quinto de la RAR 438/2023 se instruye a los operadores y proveedores del Servicio de Acceso a Internet que solamente podrán modificar o ajustar algunos aspectos del modelo de Términos y Condiciones descritos en los Anexos A y B. El impedir o limitar que los operadores/proveedores puedan proponer sus propios términos y condiciones, circunscribiendo su libertad de acción únicamente a los puntos detallados por la ATT, se constituye en una vulneración a lo dispuesto en los párrafos I y II del artículo 167 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391.

4. Entre los numerales planteados en el Anexo A existen algunas condiciones que son de imposible cumplimiento o son contrarias a lo que dispone la normativa o finalmente, no se encuentran prohibidas, y a manera de ejemplo cita las siguientes: El numeral 2.2, inciso f), el numeral 4.1, el numeral 5.1.2, segundo párrafo del numeral 5.2, y el inciso b) de numeral 12.2.

Que, en su recurso de revocatoria, **AXS BOLIVIA S.A.**, en resumen, expuso lo siguiente:

1. El numeral 14 del artículo 14 de la LEY 164 y el artículo 167 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391, establecen que el Ente Regulador tiene la atribución de aprobar los modelos de contratos de adhesión y de términos y condiciones, pero no establecen que tiene la atribución de elaborar, generar, emitir o modificar dichos modelos; la atribución del Ente Regulador se limita a aprobar los modelos de contratos de adhesión y los términos y condiciones, sin que ello signifique que pueda definir el contenido de dichos modelos, toda vez que esta facultad está reconocida para los operadores y/o proveedores de servicios; sin embargo, el Anexo A de la RAR 438/2023, contiene una descripción detallada de Términos y Condiciones para el servicio de acceso a internet fijo, para ser aplicados y adecuados por los operadores y/o proveedores, hecho que excede las atribuciones del regulador. Exceso que también se evidencia en el resuelve quinto de la RAR 438/2023. Se han contravenido los Principios de Sometimiento Pleno a la Ley y de Legalidad, establecidos respectivamente en los incisos c) y g) del artículo 4 de la LEY 2341.

2. Los Términos y Condiciones incorporados por la RAR 438/2023 no guardan relación y congruencia con la fundamentación y motivación de la RAR 200/2013, la cual sigue vigente, por lo que la modificación a su Anexo D no debió implicar un cambio total de un anexo por otro, puesto que este nuevo modelo de Términos y Condiciones desvirtúa la fundamentación y motivación de la RAR 200/2013.

La motivación y justificación de la RAR 438/2023, determinó establecer un modelo de términos y condiciones, que guarda relación con el contenido del Anexo A de esa RAR. Según el primer párrafo del Considerando 2 de la misma, el FACOCO habría sido emitido de forma posterior a la emisión de la RAR 200/2013, siendo argumento para actualizar el modelo de términos y condiciones, siendo incorrecta dicha mención, pues éste fue aprobado el 21 de diciembre de 2012 y la RAR 200/2013 fue emitida el 24 de abril de 2013. Por otra parte, en ninguna parte de la fundamentación y motivación de la RAR 438/2023 se justifica la necesidad de incorporar los “*Términos y Condiciones para la Provisión del Servicio de Acceso a Internet Móvil-SAIM*”, como Anexo E.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

3. Una de las determinaciones asumidas en el nuevo modelo de términos y condiciones que presenta observación es la contenida en el numeral 4.1, que es contraria a lo establecido en el artículo 453 (CONSENTIMIENTO EXPRESO O TÁCITO) del Código Civil. En el punto 5.3.1 se pretende que se realice un servicio de forma gratuita. Los párrafos 3 y 4 del punto 5.3.1 de la RAR 438/2023, no toman en cuenta que de acuerdo a la definición de contrato de comodato y según lo establecido en los artículos 880 y siguientes del Código Civil, los contratos de comodato son aquellos mediante los cuales, una persona da a otra en calidad de préstamo una cosa y, la persona que recibe la cosa debe devolverla en las mismas condiciones en que fue entregado. Entre otras determinaciones también está la prohibición de establecer plazos, penalidades, entre otros, que representan una limitación a la libertad contractual que se encuentra reconocida en el artículo 454 del Código Civil.

Que, en su recurso de revocatoria, **NUEVATEL S.A.**, en resumen, planteó los siguientes argumentos:

1. De 47 acápites (subtítulos), el operador solamente puede modificar 8 en el contenido del Anexo A de la RAR 438/2023, y de 52 acápites (subtítulos), el operador solamente puede modificar 6 en el contenido del Anexo B de la RAR 438/2023. Queda claro que los Términos y Condiciones de los servicios SAIF y SAIM están siendo establecidos por la ATT por medio de la RAR 438/2023 impidiendo que sean los operadores los que lo establezcan. La ATT solamente tiene la atribución de aprobar los modelos de Términos y Condiciones para la provisión de servicios y es derecho de los operadores establecer éstos para luego someterlos a la aprobación de la ATT, lo cual implica vulneración al artículo 167 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391, y al principio de sometimiento pleno a la ley. Al no tener la ATT atribución para establecer dichos Términos y Condiciones, la RAR 438/2023 vulnera la Constitución Política del Estado en sus artículos 122 y 232.

2. En los numerales 1 de los Anexos A y B, se establecen nuevas obligaciones para los operadores, tanto para el SAIF como para el SAIM, que no se encuentran contempladas en la normativa vigente, al imponer la obligación de habilitar medios No Presenciales para solicitudes de los usuarios de desconexión, suspensión temporal de servicio y reclamaciones. En los numerales 4.1 de ambos Anexos, se establecen nuevas obligaciones para los operadores, tanto para el SAIF como para el SAIM, que no se encuentran contempladas en la normativa vigente. Acerca del numeral 5.3.1 del Anexo A, ninguna disposición normativa aplicable al sector faculta a la ATT regular el comodato o los préstamos. Por otra parte, respecto al numeral 5.4.1 del Anexo A, ninguna disposición normativa aplicable al sector faculta a la ATT establecer servicios gratuitos. En cuanto a los puntos resolutivo Décimo Quinto y Vigésimo Sexto de la RAR 473/2023, *“el DS 170-IV del DS 1391 dispone que ‘En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas el proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito’*”. Por consiguiente, la RAR 438/2023, junto a su aclaratoria no pueden establecer una nueva obligación de compensación por interrupción de servicio sin tomar en cuenta la existencia de casos de fuerza mayor y caso fortuito.

3. Tanto la RAR 438/2023 como su aclaratoria disponen que todo incremento tarifario debe ser aceptado o aprobado por los usuarios. La normativa vigente establece con claridad que quien regula las tarifas es la ATT y no puede transferirse esa atribución a los usuarios. Los usuarios solamente tienen derecho a ser informados de los cambios de tarifas, pero no de aprobarlos.

4. Los numerales 6 de los Anexos A y B de la RAR 438/2023, se refieren a información de orden técnica, que obliga a los operadores a comunicar a los usuarios, que genera muchas dudas sobre el alcance y forma en que se debe proveer. Por consiguiente, la RAR 438/2023 establece obligaciones con objeto incierto y, por ello, materialmente imposible, además de no sustentarse en los hechos y antecedentes de cómo se proveen técnicamente los servicios SAIF y SAIM.

5. En los planes del Servicios de Acceso a Internet Móvil, en la habilitación del servicio o cambio de plan, se otorga al usuario todos los componentes que hacen a la tarifa mensual. Por ejemplo, en el plan WOW Básico, por la tarifa mensual de Bs.99 se otorga al usuario 10 GB para navegación en Internet, como componente principal. Estos 10 GB se abonan al usuario en la fecha de su habilitación o en la fecha de cambio de plan, que

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

puede ser cualquier día del mes, y el usuario puede consumirlo en su totalidad en lo que resta del mes o haber saldo al final del mes que se le suma al abono del siguiente mes. Igualmente, los 10 GB se abonan al inicio de cada mes y el usuario puede haberlos consumido en su totalidad antes de solicitar la desconexión que puede ser cualquier día del mes. Entonces, no corresponde un prorrateo en función a las fechas de suscripción, de cambio de plan o de desconexión.

6. La RAR impugnada ya cuenta con fecha de aplicación por todos los operadores según se indica en su parte Resolutiva tercera, al respecto, no queda claro como la ATT puede disponer dicho plazo de aplicación sobre un documento que no tiene facultades de emitirlo y que vulnera normas administrativas y constitucionales. La RAR 438/2023 fue emitida sin que la ATT tenga facultad alguna para hacerlo, lo cual vulnera varias disposiciones normativas vigentes; asimismo, la propia RAR 473/2023 de aclaratoria que dispuso muchos cambios que alteran sustancialmente la RAR 438/2023, “*contrariando el Art.11-II del DS 27172 y el Art.122 de la CPE lo cual hace que dicha RAR sea nula de pleno derecho*”.

Que, en su recurso de revocatoria, **TELECEL S.A.**, en resumen, expuso los siguientes argumentos:

1. La reglamentación de la LEY 164, por mandato constitucional y de la misma Ley, le corresponde al Órgano Ejecutivo. Es decir, aparte del gabinete ministerial que podría modificar los alcances del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391, le corresponde al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (**MOPSV**), formular y aprobar la normativa y los reglamentos a la LEY 164. La regulación de los servicios de telecomunicaciones le corresponde a la ATT. En el caso, con la RAR 438/2023, la ATT está reglamentando la LEY 164, modificando los alcances contenidos en el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391 y modificando las resoluciones ministeriales emitidas por el MOPSV, es decir, está usurpando funciones.

Mediante la RAR 438/2023, se incumplen los preceptos establecidos en el numeral 14 del artículo 14 de la LEY 164 y el artículo 167 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391, asimismo se omite e incumple el numeral 1 del artículo 14 de la LEY 164.

2. Algunos artículos contenidos en los anexos A y B de la RAR 438/2023 originan incongruencias y vulneraciones a la normativa sectorial y que necesariamente deben ser revocados. Tal el caso del numeral 3.1.1. del numeral 3 del Anexo A, el numeral 3.2. del Numeral 3 del Anexo B, numeral 4.2., Numeral 5.3.2. del Anexo B, numeral 5.3.1., numeral 3.1.7 del artículo 3 del Anexo A, numeral 4.1 del Anexo A, numeral 4.2. del Anexo B, numeral 12.1, artículo 6 del Anexo A, artículo 6 del Anexo B, artículo 8 punto 8.2 inciso w) del Anexo A.

3. Con la RAR 438/2023 se vulnera tanto el principio de seguridad jurídica como el derecho y garantía de libertad de empresa. Se vulnera la finalidad del acto administrativo y el contenido del mismo para el cual estaba destinado, y se vulnera normativa sectorial.

Que, en su recurso de revocatoria, **ENTEL S.A.**, en resumen, expuso lo siguiente:

1. El regulador no cuenta con facultades o atribuciones para establecer los Términos y Condiciones de los servicios de telecomunicaciones y TIC, facultad con la que sí cuenta el operador conforme a lo determinado en el artículo 167 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 1391, por lo tanto, la RAR 438/2023 carece de fundamentación y respaldo legal, por lo que se encontraría vulnerando el principio de sometimiento pleno a la Ley.

Si bien la ATT cuenta con la atribución de: Elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector, conforme a lo determinado en el numeral 15 del artículo 14 de la LEY 164, el objeto de la RAR 200/2013 fue aprobar los Modelos de contratos y términos y condiciones para la prestación de servicios del sector, los cuales se constituyen en directrices mínimas con las que deben contar los contratos de adhesión y los términos y condiciones, sin que ello signifique que el operador o proveedor pueda considerar otros aspectos que sean objeto de evaluación por parte del regulador en cuanto a su pertinencia; y no

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

así elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares o procedimientos a ser aplicados en el sector, por lo que queda claro que la ATT no cuenta con la facultad determinada por norma de establecer los términos y condiciones específicos y características técnicas de los servicios de telecomunicaciones y TIC.

2. El Anexo D de la RAR 0200/2013 establece como nombre del mismo “*Términos y Condiciones para la Provisión del Servicio de Acceso a Internet – SAI*” y no así “*Términos y Condiciones para la Provisión del Servicio de Acceso a Internet Fijo – SAIF*”, ello de acuerdo a lo definido por el numeral 22 del párrafo II del artículo 6 de la LEY 164, por lo que de acuerdo a la norma marco del sector solo existe el Servicio de Acceso a Internet. Por otra parte, la ATT mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 299/2018 de 02 de mayo de 2018, en su punto resolutivo primero, aprobó el Estándar de calidad del Servicio de Acceso a Internet, subdividiéndolo en tres categorías, por lo que no se comprende en el marco de qué normativa dividió el servicio de acceso a internet en fijo y móvil.

CONSIDERANDO 3: (Normativa aplicable)

Que el numeral 11 del artículo 14 (De la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes) de la LEY 164, dispone: “*La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en lo que se refiere a telecomunicaciones, tecnología de información y comunicación y servicio postal, tiene las siguientes atribuciones: (...) 11. Conocer y resolver, de manera fundamentada, en primera instancia los recursos de revocatoria que le sean presentados por la vía administrativa*”.

Que los incisos b) y e) del artículo 28 (Elementos esenciales del acto administrativo) de la LEY 2341, establecen como elementos esenciales del acto administrativo a la Causa, según la cual éste deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable; y al Fundamento, por el cual deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitir el acto, consignando, además, los recaudos indicados en el inciso b) de ese mismo artículo.

Que los párrafos I y II del artículo 56 (Procedencia) de la LEY 2341 señalan: “*I. Los recursos administrativos proceden contra toda clase de resolución de carácter definitivo o actos administrativos que tengan carácter equivalente, siempre que dichos actos administrativos a criterio de los interesados afecten, lesionen o pudieren causar perjuicio a sus derechos subjetivos o intereses legítimos. II. Para efectos de esta Ley, se entenderán por resoluciones definitivas o actos administrativos, que tengan carácter equivalente a aquellos actos administrativos que pongan fin a una actuación administrativa*”.

Que el artículo 61 (Formas de Resolución) de la LEY 2341, establece: “*Los recursos administrativos previstos en la presente 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 presente Ley*”.

Que el artículo 63 (Alcance de la Resolución) de la LEY 2341, dispone: “*I. 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. II. 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 el artículo 64 (Recurso de Revocatoria) de la LEY 2341, establece: “*El recurso de revocatoria deberá ser interpuesto por el interesado ante la autoridad administrativa que pronunció la resolución impugnada, dentro del plazo de diez (10) días siguientes a su notificación*”.

Que el artículo 86 (Forma de Presentación) del Reglamento de la LEY 2341 para el SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 (**REGLAMENTO APROBADO POR EL DS**

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

27172), señala: “Los recurrentes legitimados presentarán sus recursos por escrito ante el Superintendente Sectorial que emitió la resolución impugnada individualizando el acto objeto de impugnación e indicando el derecho subjetivo o interés legítimo que invocan, dentro del plazo y con las formalidades establecidas en la Ley de Procedimiento Administrativo”.

Que el artículo 89 (Resolución) del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, establece: “I. El Superintendente Sectorial resolverá el recurso de revocatoria en un plazo de treinta (30) días, prorrogables por otros treinta (30) días en caso de apertura de un término de prueba. Si el término de prueba es abierto de oficio, el auto de apertura deberá fundamentarse en las razones que lo justifican. II. El Recurso de Revocatoria será resuelto de la siguiente manera: a. Desestimándolo cuando no existiere nulidad absoluta y se hubiese interpuesto fuera de término o por un recurrente no legitimado; o no cumpla con los requisitos esenciales de forma exigidos; o hubiese sido interpuesto contra una resolución preparatoria o de mero trámite que no produce indefensión ni impide la continuación del procedimiento; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia; o b. Aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado en caso de nulidad; o, subsanando sus vicios o revocándola total o parcialmente en caso de anulabilidad; o c. Rechazando el recurso, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado”.

CONSIDERANDO 5: (Análisis y conclusiones del recurso de revocatoria)

Que, habiendo efectuado la compulsión documental de la Resolución recurrida, del acto administrativo que la complementó y aclaró, de los recursos de revocatoria planteados por los RECURRENTES y de todos los antecedentes inherentes a la controversia, cabe manifestar lo siguiente:

1. A fin de iniciar el presente análisis, acorde al INF TEC 1565/2023, corresponde señalar que debe tenerse presente que 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.

Al respecto, la jurisprudencia constitucional sentada y desarrollada por la Sentencia Constitucional 1236/2017 S1, ha determinado que “(...): **a) Fundamental** un acto o una resolución, implica indicar con precisión la norma que justifica la emisión del acto o de la decisión en uno u otro sentido; y, **b) Motivar**, consiste en describir las circunstancias de hecho que hacen aplicable la norma jurídica al caso concreto. La motivación explica la manera en que se opera la adecuación lógica del supuesto de derecho a la situación subjetiva del particular; por lo que, se deben señalar con precisión las circunstancias especiales, razones particulares o causas inmediatas que se tuvieron en consideración para asumir dicha decisión; siendo necesario además, que exista adecuación y coherencia entre los motivos aducidos y las normas aplicables; es decir, que en el caso concreto se configuren las hipótesis normativas.

En cuanto a la fundamentación y motivación, la SC 2023/2010-R de 9 de noviembre, resume en forma precisa los razonamientos doctrinales asumidos sobre el particular, señalando: ‘La garantía del debido proceso, comprende entre uno de sus elementos la exigencia de la motivación de las resoluciones, lo que significa, que toda autoridad que conozca de un reclamo, solicite o dicte una resolución resolviendo una situación jurídica, debe ineludiblemente exponer los motivos que sustentan su decisión, para lo cual, también es necesario que exponga los hechos establecidos, si la problemática lo exige, de manera que el justiciable al momento de conocer la decisión del juzgador lea y comprenda la misma, pues la estructura de una resolución tanto en el fondo como en la forma, dejará pleno convencimiento a las partes de que se ha actuado no sólo de acuerdo a las normas sustantivas y procesales aplicables al caso, sino que también la decisión está regida por los principios y valores supremos rectores que rigen al juzgador, eliminándose cualquier interés y parcialidad,

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

dando al administrado el pleno convencimiento de que no había otra forma de resolver los hechos juzgados sino de la forma en que se decidió (...)

Siguiendo, ese mismo orden de ideas, la SCP 0761/2013 de 11 de junio, citando a la SC 1365/2005-R de 31 de octubre, expresó que: ‘...la motivación no implicará la exposición ampulosa de consideraciones y citas legales, sino que exige una estructura de forma y de fondo. En cuanto a esta segunda, la motivación puede ser concisa, pero clara y satisfacer todos los puntos demandados, debiendo expresar el Juez sus convicciones determinativas que justifiquen razonablemente su decisión en cuyo caso las normas del debido proceso se tendrán por fielmente cumplidas. En sentido contrario, cuando la resolución aún siendo extensa no traduce las razones o motivos por los cuales se toma una decisión, dichas normas se tendrán por vulneradas (...)’.

2. En el contexto anotado, cabe traer a colación que, en el INF TEC 1565/2023, la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC manifestó que durante la revisión de los recursos de revocatoria interpuestos por los RECURRENTE, se identificó una observación en particular realizada por varios operadores, respecto a la división del Servicio de Acceso a Internet en Servicio de Acceso a Internet Fijo – SAIF y Servicio de Acceso a Internet Móvil – SAIM; así, COMTECO R.L. observó que:

“IV.2. SOBRE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET FIJO Y MOVIL

Dentro la RAR 438, la ATT determina que debe establecer los términos y condiciones para dos servicios que no se encuentran definidos en la Ley N° 164, el Servicio de Acceso a Internet Fijo - SAIF y el Servicio de Acceso a Internet Móvil - SAIM, (...)

Dentro el Estándar de Calidad del Servicio de Acceso a Internet (EC-SAI) aprobado mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 299/2018 de 02 de mayo de 2018, el ente regulador ratifica y reconoce la existencia de un único, convergente y neutral Servicio de Acceso a Internet conforme se encuentra dispuesto en la Ley N° 164 y determina la siguiente clasificación:

- a) Acceso a Internet a través de Acceso Alámbrico Fijo: Aquellas que proveen conectividad a una ubicación geográfica fija utilizando tecnología de última milla cableada.*
- b) Acceso a Internet a través de Acceso Inalámbrico Fijo: Aquellas que proveen conectividad a una ubicación geográfica fija utilizando tecnología de última milla inalámbrica.*
- c) Acceso a Internet a través de Acceso Inalámbrico Móvil: Aquellas que proveen conectividad a múltiples ubicaciones geográficas utilizando tecnología de última milla inalámbrica.*

En consecuencia, si la autoridad regulatoria considera necesario establecer términos y condiciones para el Servicio de Acceso a Internet que se presta mediante una terminal fija (alámbrica o inalámbrica) o móvil, debiera recurrir a esta segmentación sin crear servicios más allá de los previstos en la Ley N° 164, ya que carece de competencia para poder hacerlo, revistiendo de ilegalidad la resolución recurrida.

(...) Por otra parte, el ente regulador no explica de forma fundada y motivada las razones por las que en el Anexo D de la RAR 200/2013 aprobó la estructura de un único modelo de Términos y Condiciones para el Servicio de Acceso a Internet en el marco de la normativa vigente y ahora resulta que pese a no haber cambiado la misma (la ley y su reglamento), resulta que nos sorprende con una subdivisión, determinando 2 servicios de Acceso a Internet, uno Fijo y otro Móvil”.

Por su parte, AXS S.A. sostuvo lo siguiente:

“II. FALTA DE MOTIVACIÓN, FUNDAMENTACIÓN Y CONGRUENCIA EN LA RAR 438/2023

(...), solo se hace mención expresa de establecer un modelo de términos y condiciones para el servicio de acceso de internet fijo, pero no establece ni hace mención a la necesidad de incorporar los términos y condiciones para la provisión del Servicio de Acceso a Internet Móvil – SAIM, pero de forma contraria a dicha fundamentación y motivación, el Resuelve Segundo de la RAR 438/2023 señala ‘APROBAR e INCORPORAR los ‘Términos y Condiciones para la Provisión del Servicio de Acceso a Internet Móvil-SAIM’, como Anexo E de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 200/2013 de 24 de abril de 2013’. En ninguna parte de la fundamentación y motivación de la RAR 438/2023 se justifica la necesidad de hacer dicha incorporación y su correspondiente aprobación, por lo que no existe ni se evidencia la

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

debida fundamentación y motivación sobre la decisión del ente regulador que justifique por qué se incorporó los términos y condiciones como Anexo E a la RAR 200/2013”.

ENTEL S.A. también sostuvo lo siguiente:

“DE LA DIVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET. -

(...), es menester señalar que el Anexo D de la RAR 0200/2013 establece como nombre del mismo ‘Términos y Condiciones para la Provisión del Servicio de Acceso a Internet – SAI’ y no así: ‘Términos y Condiciones para la Provisión del Servicio de Acceso a Internet Fijo – SAIF’ como lo estableció el Regulador, ello de acuerdo a lo definido por el numeral 22 del párrafo II del artículo 6 de la LEY N° 164, (...)

(...) de igual manera el artículo 88 del REGLAMENTO GENERAL A LA LEY N° 164 refuerza lo vertido en el párrafo precedente, determinando como obligación del operador el cumplir con los términos y condiciones del ‘SERVICIO DE ACCESO A INTERNET’ y no así de dos o más servicios de acceso a internet, puesto que no existe esta división de servicios, como erradamente lo expresó el Regulador en la RAR 438/2023 y RAR 473/2023”.

3. En el contexto anotado, el párrafo II del artículo 6 de la LEY 164, respecto a telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, establece las siguientes definiciones, que son de interés en el presente contexto:

- **“22. Servicio de acceso a internet.** Es el servicio al público de acceso a la red internet que se presta a usuarias y usuarios conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo o móvil, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas”.
- **“30. Servicio móvil.** Es el servicio al público que se presta utilizando frecuencias electromagnéticas específicas, a través de estaciones radiobase terrestres distribuidas en configuración celular o de microceldas y mediante equipos terminales móviles o portátiles conectados a éstas, cuya área de servicio abarca todo el territorio boliviano. Incluye servicios complementarios”.
- **“2. Acceso inalámbrico móvil.** Son aplicaciones de acceso inalámbrico en la que el lugar del punto de conexión de la usuaria o usuario final es móvil y utiliza frecuencias establecidas en el Plan Nacional de Frecuencias para aplicaciones móviles”.

En el contexto anotado, evidentemente la LEY 164 no contiene una definición para los servicios de acceso a internet Fijo y Móvil por separado. Es importante aclarar que ni la RAR 438/2023 ni la RAR 473/2023 que la aclaró pretenden incorporar nuevos servicios más allá de lo que prevé la normativa vigente; sin embargo, se considera que las resoluciones mencionadas no contienen la debida y suficiente fundamentación y motivación para determinar los Términos y Condiciones de los Servicios de Acceso a Internet Fijo y Móvil, por separado.

4. Por lo anotado, sin considerar que este Ente Regulador haya creado nuevos servicios y tenga o no competencia al efecto, resulta evidente que la RAR 438/2023 carece de la exposición de los motivos que sustentaron la determinación asumida respecto a la división del Servicio de Acceso a Internet en Servicio de Acceso a Internet Fijo – SAIF y Servicio de Acceso a Internet Móvil – SAIM y consecuente definición de los Términos y Condiciones para cada uno de ellos, no habiéndose señalado las circunstancias especiales, razones particulares o causas inmediatas que se tuvieron en consideración para asumir tal decisión, lo cual derivó en la imposibilidad de que los RECURRENTES tengan pleno convencimiento de las razones que justifiquen razonablemente las decisiones contenidas en la RAR 438/2023 al respecto, por lo que, este Ente Regulador afectó su derecho al debido proceso, en su componente a la motivación y fundamentación. Por consiguiente, al haberse afectado la motivación del acto impugnado, corresponde aceptar el recurso de revocatoria interpuesto por los RECURRENTES y, en consecuencia, revocar la RAR 438/2022, respecto a la cual se emitió la RAR 473/2023.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la ATT, Abg. Néstor Ríos Rivero, designado mediante Resolución Suprema N° 27479 de fecha 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, a nombre del Estado Plurinacional de Bolivia;

RESUELVE:

PRIMERO. – **ACEPTAR** los recursos de revocatoria interpuestos el 13 de noviembre de 2023 por Mónica Jasmín Castillo Montaña, en representación de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES “COCHABAMBA” R.L. - COMTECO R.L., Vladimir Fernando Álvarez Roa, en representación de AXS BOLIVIA S.A., Heinz Marcelo Hassenteufel Loayza, en representación de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL (PCS DE BOLIVIA) SOCIEDAD ANÓNIMA – NUEVATEL S.A., Gonzalo Castro Salas, en representación de la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA - TELECEL S.A., y Wilden Ariel Salvatierra Chavarría y María Esther Chávez Antelo, en representación de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A. (**OPERADORES y/o RECURRENTES**), en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023 (**RAR 438/2023**), respecto a la cual se dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 473/2023 de 20 de octubre de 2023 (**RAR 473/2023**), **REVOCANDO TOTALMENTE** dichos actos administrativos, de conformidad a lo dispuesto en el inciso b) del parágrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.

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 a COMTECO R.L. en su domicilio procesal ubicado en la Avenida Ballivián N° 713, Edificio Administrativo, 5to. Piso, de la ciudad de Cochabamba; a AXS BOLIVIA S.A. en su domicilio señalado en la Avenida Julio Patiño N° 1179, esquina Calle 18 de Calacoto de la ciudad de La Paz; a NUEVATEL S.A. en su domicilio ubicado en la Calle Capitán Ravelo N° 2289, Torre “C” del Edificio Multicentro de la ciudad de La Paz; a TELECEL S.A. en su domicilio procesal ubicado en la Avenida Doble Vía La Guardia, 5to. Anillo, calle Santa Teresa, N° 4050, UV:109, MZN 10, Edificio TIGO, 1er. Piso, zona SudOeste de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra; y a ENTEL S.A. en su domicilio procesal ubicado en la Calle Federico Zuazo N° 1771, Edificio Tower, Piso 9, de la ciudad de La Paz; 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-3574/2022

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