

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 270/2024

La Paz, 24 de junio de 2024

VISTOS:

El Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 1011/2024 de 14 de junio de 2024 (**Informe Técnico**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF JUR LP 892/2024 de 24 de junio de 2024, (**Informe Jurídico**), la normativa vigente y todo lo que ver convino y se tuvo presente;

CONSIDERANDO 1.- (ANTECEDENTES)

Que el Acuerdo de Cartagena, suscrito el 26 de mayo de 1969, crea la Comunidad Andina de Naciones - CAN, y entró en vigencia el 16 de octubre de 1969; fue ratificado por Bolivia, en noviembre de 1969.

Que el Artículo 104 del Acuerdo de Cartagena, establece el mandato para desarrollar acciones conjuntas dirigidas a fortalecer la infraestructura y los servicios necesarios para el avance del proceso de integración económica de la Subregión. Esta acción se ejercerá principalmente en los campos de la energía, los transportes y las comunicaciones.

Que la Decisión N° 897 de 14 de julio de 2022 (**Decisión N° 897**), sustituye la Decisión N° 638 de la Comisión de la Comunidad Andina, relativa a los Lineamientos para la Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

CONSIDERANDO 2.- (MARCO NORMATIVO)

Que el Artículo 1 de la **Decisión N° 897**, señala que su objeto es establecer los lineamientos comunitarios relativos a la protección de los derechos de los usuarios en el ámbito del acceso y la utilización de redes y servicios de telecomunicaciones.

Que el Numeral 12 del Artículo 19 de la **Decisión N° 897**, dispone como obligación de los operadores: *“Establecer mecanismos y/o herramientas digitales seguras que promuevan la solución de las peticiones de los usuarios, en el primer contacto con el proveedor del servicio, con el objeto de recibir, atender, tramitar y responder las PQR, verbales o escritos, en forma ágil y breve. Lo anterior, sin perjuicio de contar con áreas u oficinas de atención al usuario, en caso de que la normativa interna de cada País Miembro así lo requiera”*.

Que el Artículo 26 de la **Decisión N° 897** respecto a los principios aplicables a la presentación de peticiones, establece lo siguiente: *“Los Operadores al recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios deben cumplir con los siguientes principios: 1. Garantizar el debido proceso. 2. Atender oportunamente, sin que sea necesario acreditar el pago previo de las sumas objeto de la reclamación, lo que no les exime a los usuarios de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja o respecto de los cuales ya exista pronunciamiento definitivo. 3. Dar respuesta a la PQR en un plazo expresamente determinado. 4. Facilitar a los usuarios la presentación de PQR a través de diversos medios tecnológicos. 5. Abstenerse de suspender el servicio durante el tiempo que los Operadores se tomen en resolver las PQR. 6. Notificar debida y oportunamente al usuario de la respuesta. Para el cumplimiento de las anteriores obligaciones se deberán atender las disposiciones y condiciones previstas en las normativas internas de los Países Miembros. Los Países Miembros deben establecer en su ordenamiento interno los recursos procedentes contra la respuesta del Operador y, a falta de pronunciamiento de éstos, las consecuencias derivadas de su falta de pronunciamiento”*.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-12331/2024

Que los Numerales 1, 2 y 15 del Artículo 14 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación de 08 de agosto de 2011 (**Ley N° 164**), establecen como atribuciones de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, cumplir y hacer cumplir la presente Ley y sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos; autorizar, regular y fiscalizar los servicios de telefonía fija, móvil y todas las redes y servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como al servicio postal a nivel nacional; elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector.

Que los Numerales 1 y 17 del Artículo 59 de la **Ley N° 164**, disponen como obligaciones de los operadores y proveedores, someterse a la jurisdicción y competencia de la ATT; así como, atender las peticiones y las reclamaciones realizadas por las usuarias o los usuarios.

Que el Artículo 71 de la **Ley N° 164**, declara de prioridad nacional, la promoción del uso de las tecnologías de información y comunicación para procurar el vivir bien de todas las bolivianas y bolivianos.

Que el Numeral II del Artículo 67 del Reglamento General a la Ley N° 164 para el Sector de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, de 24 de octubre de 2012 (**Reglamento General**), respecto a los medios de atención al público en áreas rurales, establece que: “*II. Las peticiones de servicios, reclamos, consultas podrán realizarse a través de líneas telefónicas gratuitas, correo electrónico u otros medios hechos públicos por el operador o proveedor*”.

Que los Incisos d) y l) del Artículo 17 del Decreto Supremo N° 071 de 09 de abril de 2009 (**D.S. N° 0071**), establecen como competencias de la ATT, el de regular, controlar, supervisar, fiscalizar y vigilar la prestación de los servicios y actividades por parte de las entidades y operadores bajo su jurisdicción reguladora, y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales; asimismo, implementar los aspectos relativos a la regulación, control, fiscalización y supervisión de los sectores de telecomunicaciones y transportes, en el marco de la Constitución Política del Estado.

CONSIDERANDO 3.- (FUNDAMENTOS)

Que el **Informe Técnico**, emitido por la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC, señaló que: “*(...) En este sentido, complementando a la normativa existente respecto a la atención de peticiones, información y reclamaciones vigente es importante resaltar que las herramientas digitales habilitadas deben estar orientadas a la solución en primer contacto con el usuario, con herramientas digitales como chatbots, entre otros. La resolución en el primer contacto disminuye la carga de trabajo en los centros de atención al cliente y mejora los indicadores de desempeño, reduciendo la necesidad de múltiples interacciones, aumentando la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario. Esto requiere que el personal y los sistemas orientados a la atención del usuario de los operadores, estén bien equipados y capacitados para manejar una amplia gama de consultas y problemas al instante. La implementación de estas herramientas digitales debe garantizar el cumplimiento de la normativa vigente respecto a la confidencialidad y protección de datos del usuario. Por otro lado, es importante reconocer que esta medida se complementa con las oficinas físicas para atención al usuario, garantizando la accesibilidad para todos los usuarios, incluyendo aquellos menos familiarizados con la tecnología digital (...)*”.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



T-LP-12331/2024

Que por lo referido, el **Informe Técnico**, concluyó que: *“En atención al cumplimiento de acuerdos realizados con la Comunidad Andina, es importante desarrollar un marco normativo complementario a los existentes respecto a la atención, información y reclamaciones de los usuarios, con el objetivo de establecer mecanismos digitales seguros y eficientes para la solución de peticiones de usuarios en el primer contacto. - Esto tendrá un impacto positivo en el operador, al aumentar su eficiencia operativa, logrando una experiencia de usuario más segura y satisfactoria, fortaleciendo la confianza y la fidelidad de su cliente. - La implementación requiere un nivel de seguridad de la información respecto a la confidencialidad y protección de datos del usuario - La aplicación técnica de la propuesta es viable (...)”*.

Que el **Informe Jurídico**, emitido por la Dirección Jurídica, concluyó que, la propuesta de “Instructivo para la Implementación o Adecuación de Herramientas Digitales en la Gestión de Atención de Peticiones”, se enmarca en las atribuciones y competencias de la ATT, establecidas en los Numerales d) y l) del Artículo 17 del **Decreto Supremo N° 071**, así como en los Numerales 1, 2 y 15 del Artículo 14 de la **Ley N° 164**, por lo que no contraviene ninguna norma legal vigente; y en el Numeral 12 del Artículo 19 de la **Decisión N° 897** de la CAN.

Que el Comité de Autoridades Andinas de Telecomunicaciones (CAATEL) en su reunión 194° celebrada el 21 de abril de 2022, emitió opinión favorable al proyecto de Decisión que establece los lineamientos para la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, y recomendó su adopción mediante Decisión de la Comisión de la Comunidad Andina, contexto en el cual fue aprobada la Decisión N° 897.

Que hay que tener presente que, el ordenamiento jurídico del Acuerdo de Cartagena es imperativo, de aplicación obligatoria en todos los Países Miembros, que debe ser respetado y cumplido por todos ellos y por supuesto por los órganos del Acuerdo, lo mismo que por todos los organismos y funcionarios que ejercen atribuciones conforme a dicho ordenamiento, el cual regula el proceso de integración que se cumple en una comunidad de derecho cual es la constituida en el Pacto Andino, conforme a lo anotado, esta obligación de los países, encierra el compromiso incondicional de no contrariar las normas del indicado ordenamiento y de no obstaculizar su aplicación, es decir, en la práctica, la obligación de no oponerse, en modo alguno, a los preceptos válidamente acordados por las partes.

Que por todo lo señalado, de la revisión y análisis de la propuesta de “Instructivo para la Implementación o Adecuación de Herramientas Digitales en la Gestión de Atención de Peticiones”, cumple con los lineamientos establecidos en Numeral 12 del Artículo 19 de la **Decisión N° 897** de la CAN; asimismo, no contraviene normativa vigente y es viable técnicamente, por lo que corresponde aprobar la misma a través del presente acto administrativo.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el Instructivo para la Implementación o Adecuación de Herramientas Digitales en la Gestión de Atención de Peticiones, mismo que en Anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-12331/2024

SEGUNDO.- INSTRUIR a los operadores y/o proveedores de Servicios de Telecomunicaciones y TIC la implementación del **Instructivo para la Implementación o Adecuación de Herramientas Digitales en la Gestión de Atención de Peticiones**, en un plazo máximo de ciento ochenta (180) días calendario a partir de la publicación del citado Instructivo.

TERCERO.- DISPONER que 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 por el Parágrafo I del Artículo 32 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2022, de Procedimiento Administrativo.

CUARTO.- DISPONER que el incumplimiento de las disposiciones del presente Instructivo dará lugar a sanciones establecidas en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del Sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación aprobadas mediante Decreto Supremo N° 4326 de fecha 07 de septiembre de 2020.

QUINTO.- 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, una vez que entre en vigencia.

Regístrese y archívese.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-12331/2024

ANEXO

INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN O ADECUACIÓN DE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA GESTIÓN DE ATENCIÓN DE PETICIONES

Artículo 1.- (OBJETO). Instruir a los operadores y/o proveedores de Servicios de Telecomunicaciones y TIC, la implementación o adecuación de los mecanismos y/o herramientas digitales para la gestión eficiente y segura en la atención de peticiones de las usuarias y los usuarios de los mencionados servicios.

Artículo 2.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN). El presente Instructivo es de aplicación obligatoria a los mecanismos y/o herramientas digitales implementadas por los operadores y/o proveedores autorizados para prestar Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación - TIC en el Estado Plurinacional Bolivia.

Artículo 3.- (PETICIÓN). Es la solicitud de información, asistencia técnica o la comunicación de alguna inconformidad, efectuada por las usuarias y usuarios, en relación a los servicios de telecomunicaciones contratados; este acto no constituye la reclamación directa o administrativa, la cual posee normativa y procedimiento diferente.

Artículo 4.- (IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS Y/O HERRAMIENTAS DIGITALES). Los operadores y/o proveedores de Servicios de Telecomunicaciones y TIC, deberán implementar mecanismos y/o herramientas digitales seguras para la recepción, atención en un plazo prudente y promoción de la solución, de las peticiones de las usuarias y los usuarios, en el primer contacto; los mismos deben minimizar las interacciones para el fin requerido.

Artículo 5.- (SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN). Los operadores y/o proveedores de Servicios de Telecomunicaciones y TIC deben implementar medidas de identificación y de seguridad adecuadas para proteger la información personal y confidencial de las usuarias y los usuarios en el proceso de recepción, atención, procesamiento y promoción de la solución, de las peticiones de las usuarias y los usuarios, conforme a normativa vigente.

Artículo 6.- (DISPONIBILIDAD). Las herramientas y/o mecanismos implementados, deberán estar disponibles sin costo alguno para la usuaria o el usuario; con excepción del costo asociado al consumo de una llamada telefónica o el uso de datos de navegación, conforme a las tarifas establecidas por el operador y/o proveedor.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-12331/2024

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