

## Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 272/2024

La Paz, 24 de junio de 2024

### VISTOS:

El Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 1003/2024 de 13 de junio de 2024 (**Informe Técnico**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF JUR LP 893/2024 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, la cual entró en vigencia el 16 de octubre de 1969; y 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 mediante la Decisión N° 897 de 14 de julio de 2022 (**Decisión N° 897**), se 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 el 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 1 del Artículo 9 de la **Decisión N° 897**, establece: “(...) *Se garantizan los derechos de los usuarios relativos a la transparencia y publicación de información comparable, pertinente y actualizada relacionada con las redes y los servicios de telecomunicaciones, estableciendo obligaciones a los Operadores para que los usuarios puedan disponer de información transparente, previa, oportuna, veraz, actualizada, clara, precisa, cierta, completa, adecuada y gratuita, como mínimo, sobre:*

*1. La razón social de los Operadores, datos de contacto, términos, condiciones y restricciones de los servicios, políticas de uso de "cookies", mecanismos físicos o digitales de atención al usuario; conforme a la normativa interna de cada uno de los Países Miembros”.*

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.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-12282/2024

Que el Numeral 17 del Artículo 54 de la **Ley N° 164**, dispone como un derecho de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información, recibir protección del proveedor del servicio sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la usuaria o usuario, en el marco de la Constitución Política del Estado.

Que el Artículo 56 de la **Ley N° 164**, señala que en el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, los operadores de redes públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, deben garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de datos personales y la intimidad de usuarias o usuarios, salvo los contemplados en guías telefónicas, facturas y otros establecidos.

Que los Números 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; actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y 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 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.

Que los Parágrafos I y II del Artículo 176 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**), señalan que el personal de operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, está obligado a guardar secreto de la existencia o contenido de las comunicaciones y a la protección de los datos personales y la intimidad de los usuarios; Los operadores y proveedores de servicios están obligados a adoptar las medidas más idóneas para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de los usuarios del servicio, salvo en los siguientes casos: a) De existir una orden judicial específica; b) Con consentimiento previo, expreso y por escrito del usuario titular; c) En casos que la información sea necesaria para la emisión de guías telefónicas, facturas, detalle de llamadas al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por el presente Reglamento, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.

### **CONSIDERANDO 3.- (FUNDAMENTOS)**

Que el **INFORME TÉCNICO**, emitido por la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC, señaló que: “(...) *Las cookies son pequeños archivos de texto que se almacenan en el dispositivo del usuario (computadora, smartphone, tablet, etc.) cuando visita un sitio web. Estos archivos contienen información sobre la navegación del usuario, que puede ser utilizada por el sitio web para mejorar la experiencia de usuario, personalizar contenido, realizar análisis estadísticos, entre otros fines.*

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-12282/2024

**“3.1. Tipos de Cookies** 1. *Cookies de Sesión: Se eliminan automáticamente cuando el usuario cierra el navegador y no tienen fecha de caducidad. Estas cookies se utilizan para gestionar las sesiones de los usuarios y garantizar que la información confidencial se entregue a las sesiones de usuario correctas.* 2. *Cookies Persistentes: Permanecen en el navegador del usuario durante un período de tiempo predeterminado (días, semanas, meses o años). Estas cookies siempre incluyen una fecha de caducidad y se utilizan para conservar información relacionada con el comportamiento del usuario en la web durante un tiempo determinado.* 3. *Cookies de Autenticación: Se generan cuando un usuario se conecta a una cuenta con su navegador. Estas cookies ayudan a gestionar las sesiones de los usuarios y garantizan que la información confidencial se entregue a las sesiones de usuario correctas.* 4. *Cookies de Seguimiento: Se utilizan para registrar la actividad de los usuarios y los navegadores envían este registro al servicio de seguimiento asociado la próxima vez que cargan un sitio web que utiliza ese servicio de seguimiento. Estas cookies pueden ser utilizadas para fines publicitarios y pueden ser una amenaza para la privacidad y seguridad del usuario si no se utilizan de manera responsable.* 5. *Cookies de Terceros: Estas cookies se generan y gestionan por dominios distintos al que el usuario está visitando. Estas cookies pueden ser utilizadas para fines publicitarios y pueden ser una amenaza para la privacidad y seguridad del usuario si no se utilizan de manera responsable.* 6. *Cookies estrictamente necesarias o esenciales: Son esenciales para el funcionamiento básico del sitio web y permiten al usuario navegar y utilizar sus funciones, como el acceso a áreas seguras.*

**3.2. Uso y Funcionamiento.** *Las cookies se utilizan para personalizar la experiencia del usuario, recordar sus preferencias y comportamiento en la web, y mejorar la usabilidad de los sitios web. Las cookies también se utilizan para realizar seguimientos de usuarios a lo largo de un sitio web y entre diferentes sitios. El seguimiento en un mismo sitio normalmente se hace con la intención de mantener estadísticas de uso, que permiten mejorar la usabilidad de la web.*

**3.3. Importancia y Regulación.** *Las cookies están reguladas principalmente por leyes y directrices que buscan proteger la privacidad y los datos personales de los usuarios, obligando a los sitios web a ser más transparentes y responsables en su uso. Las regulaciones más destacadas a nivel mundial incluyen el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) en Europa, la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA) en los Estados Unidos, y la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas (ePrivacy) en Europa”.*

Que por lo referido, el **Informe Técnico**, concluyó que: *“En atención al cumplimiento de acuerdos realizados con la Comunidad Andina y con el objetivo de proteger los derechos de los usuarios, que permitan garantizar la transparencia y privacidad en la publicación de información cuando se navega en sitios web, resulta importante fortalecer el marco regulatorio vigente con normas específicas que regulen las políticas de cookies para los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones. Esto contribuirá a construir confianza entre los usuarios y los operadores, asegurando una experiencia de usuario más segura y protegida en el entorno digital. El presente instructivo es de cumplimiento obligatorio para todos los Operadores y/o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que cuenten con páginas web. La aplicación técnica de la propuesta es viable”.*

Que el **Informe Jurídico**, emitido por la Dirección Jurídica, concluyó que, la propuesta de **Instructivo de Políticas de Cookies**, 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 1 del Artículo 9 de la **Decisión N° 897** de la CAN.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-12282/2024

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 de Políticas de Cookies”, ésta cumple con los lineamientos establecidos en el Numeral 1 del Artículo 9 de la Decisión N° 897 de la CAN, ya que la misma, busca garantizar la transparencia y privacidad cuando los usuarios publican información al momento de navegar en sitios web, por lo que, no contraviene normativa vigente y es viable técnicamente, y corresponde aprobar la citada propuesta mediante el 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 de Políticas de Cookies**, mismo que en Anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

**SEGUNDO.- INSTRUIR** a los operadores y/o proveedores de Servicios de Telecomunicaciones y TIC la implementación del **Instructivo de Políticas de Cookies**, en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, a partir de la publicación de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

**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 7 de septiembre de 2020.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-12282/2024

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 272/2024

**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](http://www.att.gob.bo).

Regístrese y archívese.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



F-LP-12282/2024

**ANEXO**  
**INSTRUCTIVO DE POLÍTICAS DE COOKIES**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.- (OBJETO).** El presente Instructivo tiene por objeto instruir a los operadores y/o proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, la publicación de información previa, oportuna, veraz, actualizada, clara, precisa, cierta, completa, adecuada, transparente y gratuita de las políticas de cookies que sus sitios web utilizan, cuando corresponda.

**Artículo 2.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN).** El presente Instructivo es de aplicación obligatoria para todos los operadores y/o proveedores autorizados para prestar Servicios de Telecomunicaciones en el Estado Plurinacional de Bolivia, que cuenten con sitios o páginas web que empleen cookies.

**Artículo 3.- (DEFINICIONES).** Además de las definiciones establecidas en la Ley N° 164 y sus reglamentos, para el presente Instructivo se adoptan las siguientes definiciones:

- a) **Cookies.** Son los fragmentos de texto enviados por el navegador web por un sitio web visitado por el usuario o cualquier mecanismo que se instala en los equipos o dispositivos de los usuarios con el objetivo de recolectar, almacenar o realizar tratamiento de su información.
- b) **Sitio Web.** Es un conjunto de páginas web interrelacionadas que están alojadas en un servidor y pueden ser accedidas a través de Internet mediante un navegador web.
- c) **Página Web.** Es un documento individual dentro de un sitio web, accesible mediante un navegador web.
- d) **Políticas de Cookies.** Documentos que detallan el uso, gestión y control de cookies por parte de un sitio web.
- e) **Cookies estrictamente necesarias o esenciales.** Son esenciales para el funcionamiento básico del sitio web y permiten al usuario navegar y utilizar sus funciones, como el acceso a áreas seguras.

**CAPÍTULO II**  
**OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES Y/O PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

**Artículo 4.- (PUBLICACIÓN DE POLÍTICAS DE COOKIES).** Todos los operadores y/o proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, deberán publicar de manera accesible y visible, sus políticas actualizadas de cookies en sus sitios web.

**Artículo 5.- (CONTENIDO DE LAS POLÍTICAS DE COOKIES).** Las políticas de cookies deben incluir de manera clara y precisa, como mínimo, la siguiente información:

- Qué son las cookies.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



F-LP-12282/2024

- Tipos de cookies utilizadas (de sesión, persistentes, de terceros, etc.).
- Propósito de cada tipo de cookie, exceptuando las cookies de terceros.
- Duración del almacenamiento de cada cookie, exceptuando las cookies de terceros.
- Información sobre cómo se gestiona la información recopilada por las cookies en el sitio web del operador, exceptuando las cookies de terceros.
- Detalles de contacto para consultas sobre las políticas de cookies.

**Artículo 6.- (DISPONIBILIDAD).**- Las políticas de cookies deben estar disponibles en la página principal del sitio web y desde cualquier página web en la que se utilicen cookies, mediante un enlace claro y visible; sin costo alguno para los usuarios.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



F-LP-12282/2024

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