

**Resolución Revocatoria** **ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025**

La Paz, 17 de septiembre de 2025

**VISTOS:**

La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 517/2025, de 11 de agosto de 2025 (**RAR 517/2025**), que aprobó el Reglamento de Reclamaciones de los Servicios de Telecomunicaciones y TIC's, Transportes y Postal (**REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025**) y sus antecedentes de emisión; el recurso de revocatoria interpuesto el 25 de agosto de 2025, por Paola Jesus Vasco Poveda, en representación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación (**BoA**); el recurso de revocatoria interpuesto el 26 de agosto de 2025, por Vladimir Alvarez Roa, en representación de la Empresa AXS Bolivia S.A. (**AXS BOLIVIA S.A.**); el recurso de revocatoria interpuesto el 01 de septiembre de 2025, por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martin, en representación de la Línea Sindical Transportes El Dorado (**TRANSPORTES EL DORADO**); el recurso de revocatoria interpuesto el 12 de septiembre de 2025, por Carmelo Espala Villegas, en representación de la Cooperativa de Telecomunicaciones Potosi R.L. (**COTAP R.L.**); el recurso de revocatoria interpuesto el 12 de septiembre de 2025, por Jose Luis Tapia Rojas, en representación de la Cooperativa de Telecomunicaciones "COCHABAMBA" R.L. (**COMTECO R.L.**); el recurso de revocatoria interpuesto el 15 de septiembre de 2025, por Wilden Ariel Salvatierra Chavarria y Glenn Adolfo Melgar Rojas en representación de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA (**ENTEL S.A.**); el recurso de revocatoria interpuesto el 15 de septiembre de 2025, por Giovanni Gismondi la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA (**TELECEL S.A.**); el recurso de revocatoria interpuesto el 15 de septiembre de 2025, por Luis Alberto Nemtala Crespo en representación de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL - PCS DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA (**NUEVATEL S.A.**); la normativa vigente aplicable; y todo lo que se tuvo presente y convino ver;

**CONSIDERANDO 1: (Antecedentes)**

Que mediante la RAR 517/2025, este Ente Regulador dispuso lo siguiente:

**"PRIMERO.** – **APROBAR** el Reglamento de Reclamaciones de los Servicios de Telecomunicaciones y TIC's, Transportes y Postal, el cual se encuentra en ANEXO de la presente Resolución Administrativa y consta de cincuenta y siete (57) Artículos, norma jurídica que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

**SEGUNDO.**– **APROBAR** la implementación de la Ventanilla Única de Reclamaciones "ATTención 360", conforme a los detalles expresados en el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1181/2025 de 14 de julio de 2025. Dicha Ventanilla entrará en funcionamiento al día hábil siguiente de la publicación de la presente Resolución Administrativa Regulatoria, debiendo canalizarse todas las reclamaciones a los Operadores por las vías habilitadas y dadas a conocer a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

**TERCERO.**– **APROBAR** el Instructivo Técnico de Funcionamiento de la Ventanilla Única de Reclamaciones "ATTención 360", el cual se encuentra adjunto a la presente en formato digital, formando parte integrante e indivisible del acto administrativo en cuestión."

Que habiendo sido dicha determinación publicada en fecha 12 de agosto de 2025, TELECEL S.A., ENTEL S.A., NUEVATEL S.A., COMTECO R.L, COTAP R.L., la Cooperativa de Telecomunicaciones Santa Cruz R.L. - COTAS R.L.; solicitaron la aclaración y complementación de la RAR 517/2025 y de su Anexo, por lo que a través del Auto ATT-DJ-A TL LP 117/2025, de 25 de agosto de 2025, se determinó no dar lugar a las solicitudes efectuadas.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

**La Paz:** 13 de Calacoto entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Nro. 8260.  
**Telf:** 2-772266 - 2- 615000  
**Fax:** 2-772299

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España (El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
**Telf:** 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre 4to y Sto anillo) calle 3, Edif. Gardenia Condominio Club Torre Sur. Planta baja Of. 2  
**Telf:** 3-120587 - 3-3120978

**Tarija:** Calle Padilla esquina Alejandro del Carpano Nro. 878  
**Telf:** 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección al Usuario:** 1 de 22  
800-10-6000  
www.att.gob.bo



## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

Que BoA, AXS BOLIVIA S.A., TRANSPORTES EL DORADO, COTAP R.L., COMTECO R.L., ENTEL S.A., TELECEL S.A., NUEVATEL S.A., interpusieron recurso de revocatoria en contra de la RAR 517/2025.

Que el 17 de septiembre de 2025, la Dirección Jurídica emitió el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1741/2025, a través del cual se recomendó la suscripción de la presente Resolución Revocatoria.

### CONSIDERANDO 2: (Agravios expuestos por los RECURRENTES)

2.1. Que en su recurso de revocatoria BoA, hizo la siguiente exposición de agravios:

- a) Indica que el Artículo 6 tendría contradicciones normativas con el Artículo 59 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2023 (**REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172**), al señalar que la reclamación directa debe ser presentada por el usuario a la autoridad reguladora, además de señalar que existe ambigüedad, al determinar para el usuario y operador la obligación de registrar las Reclamaciones directas y administrativas, sin señalar a quien corresponde el registro según el tipo de reclamación.
- b) El Artículo 7 señala que no se establecerían los mecanismos válidos para la entrega de información requerida por el usuario al operador.
- c) El Artículo 8 no consideraría otras obligaciones de los usuarios señaladas por el DS 285 y la Ley 165, por lo que deberá adicionarlas.
- d) Señala que en el numeral 1 del Artículo 10 existiría ambigüedad al no distinguir que tipo de reclamación debe registrar el operador.
- e) El Artículo 18 sería ambiguo, al señalar “personal necesario” sin determinar cuántos funcionarios implicaría dicha afirmación.
- f) El Numeral 7 del Artículo 24 con respecto a las notificaciones, indica que no sería materialmente posible realizar notificaciones personales en los domicilios de los usuarios.
- g) El Artículo 27 daría a entender que se podría ampliar el plazo para la presentación de la reclamación administrativa y que sería imposible cumplir con el plazo de 3 días en caso de interrupción del servicio y que si es dirigido a telecomunicaciones sería necesario que se aclare.
- h) El Parágrafo II del Artículo 33 estaría en contravención el Artículo 53 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo (**LEY 2341**) que reconoce la posibilidad de desistir y conciliar.

2.2. Que en su recurso de revocatoria de AXS BOLIVIA S.A., hizo la siguiente exposición de agravios:

a) Respecto al REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025 señala que:

- El Artículo 11 establecería como obligación del operador la de canalizar las reclamaciones administrativas en contradicción con el Artículo 59 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.
- En el Artículo 23 observa, que sería necesaria la identificación de la tercera persona y no así un medio idóneo o una acreditación para registrar el reclamo.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025



## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

- Los Artículos 26 y 28 harían referencia a una primera y segunda instancia, indicando que el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 solo establece la reclamación directa y la reclamación administrativa, no definiendo una primera ni segunda instancia como si se trataría de un proceso judicial.
- Respecto al Artículo 30 señala que no se establecería ningún procedimiento de aclaración o rectificación, adicionando un nuevo procedimiento para los operadores.
- b) Asimismo, indica que el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025, vulneraría el principio de sometimiento pleno a la Ley, de Jerarquía normativa, además de señalar que la ATT carecería de la facultad de interpretar o reglamentar las disposiciones normativas emitidas a través de leyes o decretos supremos conforme a la Resolución Ministerial 267 del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (MOPSV).
- c) Señala que el reglamento contraviene el Parágrafo III del Artículo 25 de la Constitución Política del Estado (CPE), respecto a la confidencialidad de la información, por lo que señala que existirían vicios de nulidad.
- d) Indica que existiría falta de operatividad en el uso de la ventanilla única ATTención 360°, vinculado con el uso de la ciudadanía digital, no permitiría que terceros no acreditados puedan efectuar reclamos y que no permite efectuar reclamos a personas jurídicas.
- e) Por último, señala que habría problemas en la obtención y presentación de información para la evaluación de metas de calidad.

2.3. Que en su recurso de revocatoria TRANSPORTES EL DORADO, hizo la siguiente exposición de agravios:

- a) Señala que el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025, habría trasladado a los operadores la carga de atender directamente todas las reclamaciones de los usuarios, que implicaría una delegación impropia de competencias que corresponden a la ATT.
- b) Indica que la reclamación administrativa debería ser garantizada por las entidades competentes, no por los operadores, a fin de resguardar imparcialidad, señala que volvería al operador juez y parte, haciendo referencia a la Sentencia Constitucional Plurinacional 0084/2012.
- c) Señala que en el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025, no establecería una regulación clara que establezca como la ATT garantizará el resguardo y confidencialidad de datos personales, incluyendo audios, imágenes y videos, que los usuarios pueden subir a la plataforma.
- d) Indica que el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025, generaría una excesiva carga operativa y económica, al establecer la obligación de contar con oficinas de atención en todas las sucursales, boleterías o terminales. Asimismo, señala que la exigencia de registrar formularios en reclamos telefónicos, obligaría a los operadores a contar con personal adicional.
- e) Por lo que, interpuso recurso de revocatoria en contra del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025, solicitando revocarla totalmente o en su caso disponer la modificación parcial del Reglamento aprobado, eliminando las disposiciones que transfieren competencias propias de la ATT a los operadores, afectan el debido proceso, la privacidad y generan cargas desproporcionadas.

2.4. Que en su recurso de revocatoria COTAP R.L., hizo la siguiente exposición de agravios:

- a) **Sobre la Ventanilla Única de Reclamaciones "ATTención 360°"**. Recuerda que el Artículo 55 del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025, señala que la Ventanilla Única de Reclamaciones es un sistema informático a través del cual el usuario puede registrar su reclamación de forma directa o con

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025



## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

apoyo del operador y/o de la ATT, accediendo por Ciudadanía Digital. Al respecto, indica que las reclamaciones directas o de primera instancia deberían ser presentadas ante los operadores/proveedores y las reclamaciones administrativas ante la ATT, es decir, en ninguna parte se dispone la participación de intermediarios o que las reclamaciones pueden ser abiertas o registradas de manera directa por los usuarios sin presencia o participación de las entidades reguladas o regulatorias. Asimismo, deja en manifiesto que mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ- RA-ODE-TL 0322/2013 de 28 de junio de 2013 (RAR 0322/2013), la ATT implementó la Central de Atención e Información (CENATIN), para el registro y gestión de los reclamos presentados por los usuarios, como etapa previa a la reclamación directa, derivando los casos a los operadores/proveedores mediante correo electrónico para su análisis y si correspondía, se registre e individualice la reclamación conforme el formulario aprobado por la ATT. Indica que en consonancia, la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA LP 8/2014 de 27 de mayo de 2014 (RAR 8/2014), implementó el portal *mireclamo.bo*, la que los usuarios podían registrar sus reclamos, los que a través de un previo análisis y validación eran derivados a los operadores vía correo electrónico instruyendo: "registrar, individualizar, atender y resolver la reclamación directa de acuerdo a procedimiento". Incide que en ambos casos cumplía con lo dispuesto en el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172; sin embargo, a su entendimiento, la RAR 517/2025 vulneraría el principio de legalidad y abriría la posibilidad de que los usuarios registren directamente sus reclamaciones sin participación o presencia de los operadores/proveedores.

De ese modo, aduce que la plataforma de *mireclamo.bo*, definiría que la ATT debería revisar cada reclamo y su registro correspondiente, para después definir si corresponde o no derivarlos al operador/proveedor, ahora con la ATTención 360°, "el operador/proveedor tendría que determinar la procedencia o no de cada caso, por lo que es cuestionable el actuar del Regulador al deslindar su responsabilidad y su gestión", motivo por el que hace notar que cuando el usuario reporta una falla técnica, referente a los servicios que él recibe, ello se configura como un reclamo, y para su registro el operador cuenta con una Plataforma de Atención al Cliente, un Call Center con un número especial de reclamos (línea 101) o las oficinas de ODECO. De esta forma, se trata de dinamizar la atención y principalmente busca una pronta solución ante la reclamación. Por otra parte, indica que la reclamación es un procedimiento formal y regulado, el cual cuenta con plazos y requisitos definidos para su atención, indicando que "no es lo mismo un reclamo que una reclamación", es decir, "tratar ambos temas en una sola plataforma, genera inevitablemente una mayor carga administrativa para los operadores/proveedores, sin justificación alguna, burocratizando los trámites, en lugar de darle mayor flexibilidad y facilidades para una pronta atención". En ese sentido, recalca bajo el principio de legalidad y sometimiento a la Ley, que el Regulador está prohibido de imponer nuevas obligaciones "sin una norma que le faculte poder hacerlo", por tanto, según lo expuesto, ordenaría que las reclamaciones directas y administrativas puedan ser registradas por el usuario, el operador/proveedor o la ATT, utilizando únicamente el sistema ATTención 360° para este fin; lo que señala que viciarían de nulidad la RAR 517/2025, vulnerando sus derechos plenos de ley.

- b) **Sobre la Reglamentación y el Procedimiento Aplicable a las Reclamaciones.** Sostuvo que la RAR 517/2025, no definiría si la modalidad de ATTención 360° reemplaza los reclamos generados en ODECO, ya que se estaría dejando sin efecto la RAR 0322/2013, pero no señalaría que sucederá con ODECO. Al respecto, señala que la ATT habría hecho referencia al Parágrafo III del Artículo 54 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, que señala: "Las Superintendencias Sectoriales podrán emitir instructivos a los operadores para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones y reglamentar el funcionamiento y procedimientos internos de las ODECOS". Mencionó que la ATT puede reglamentar lo referente a ODECO, y sus procedimientos; sin embargo, ello no otorgaría la legalidad para "ELIMINAR" la existencia de las oficinas de ODECO ni del TRO vinculante.

Asimismo, menciona que a través de la Resolución Ministerial N° 103, de 21 de abril de 2015, el MOPSV, determinó que, efectivamente la Administración no puede arrogarse atribuciones que no se encuentran específicamente establecidas por Ley, es decir, el principio de legalidad para la Administración establece que ésta actuará en el marco de lo dispuesto por las normas, no pudiendo ejercer aquello que no se

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025



## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

encuentra normado, debiendo añadirse que la CPE expresamente respaldaría el principio de competencia al expresar en su Artículo 122 que son nulos los actos de las personas que usurpen funciones que no les competen, así como los actos de las que ejercen jurisdicción o potestad que no emane de la ley.

Por otro lado, indica que en la Resolución Ministerial N° 185, de 20 de septiembre de 2024, la autoridad jerárquica concluyó que: *"Ello significa que una disposición legal sólo puede ser modificada o cambiada mediante otra disposición legal de igual o superior jerarquía, en ningún caso una disposición legal inferior puede modificar a otra de jerarquía superior; así, por ejemplo, una Ley no puede ser modificada mediante un Decreto Supremo, y éste no puede ser modificado mediante una Resolución. Precisamente en el resguardo del principio fundamental de la jerarquía normativa, así como de la seguridad jurídica (...)"*. Sobre este último precedente administrativo, señala que es importante resaltar que el procedimiento aplicable a la atención de las reclamaciones presentadas por los usuarios, se encuentra reglamentado por los Artículos 54 a 66 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, consecuentemente el Ente regulador carecería de competencia para modificar dicho régimen, inclusive alterarlo o adicionar otros aspectos. Por todo ello, la ATT estaría sobre pasando sus competencias y atribuciones, conforme establece el Artículo 122 de la CPE, por lo tanto, de conformidad a los incisos a) y d) del Artículo 35 de la LEY 2341, sería un acto administrativo nulo de pleno derecho.

- c) **Sobre la transgresión del Procedimiento dispuesto en el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.** Indica que el Artículo 54 de dicho Reglamento, referente a la Oficina de Atención al Consumidor ODECO, señala que es el punto o lugar específico donde el usuario tiene el derecho a recibir la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones; sin embargo, el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025 omite el ODECO y en su lugar crea los Centros de Atención a Usuarios y/o las Oficinas de atención, información y reclamación, empero, la ATT no aclara si se trata de una o más oficinas ni como estarían operativisándose las mismas.

En lo relevante, el Artículo 55 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, establece que el usuario o un tercero por él, presentará su Reclamación Directa ante la empresa o entidad regulada; es decir, los operadores y/o proveedores son los únicos acreditados o facultados para recibir y resolver las reclamaciones de los usuarios. En el Reglamento se estipula que las reclamaciones directas también podrían ser abiertas por la ATT o directamente por los usuarios a través de la plataforma ATTención 360°, que esto se constituiría en una franca vulneración a lo dispuesto en el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.

En esta misma línea, hace alusión al Parágrafo II del Artículo 26 de la Ley N° 453, de 04 de diciembre de 2013, General de los Derechos de las Usuaris y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores (**LEY 453**), para asegurar que los usuarios están obligados a presentar su Reclamación Directa o de primera instancia ante su operador y/o proveedor, no existiendo ninguna otra entidad o mecanismo ajeno a éste para hacerlo, en tanto no se modifique el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 con otra norma de similar jerarquía.

Continuando, manifestó que el Artículo 56 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 determina que la empresa o entidad regulada es quien debe registrar e individualizar la Reclamación Directa asignándole un número correlativo, que deberá poner en conocimiento del reclamante. No obstante, contrariamente a ello, la RAR 517/2025 estipula que el registro y la individualización de las reclamaciones también están a cargo de los personeros de la ATT o del mismo usuario, quitándole a los operadores/proveedores la exclusiva competencia de poder gestionar y controlar la atención de las reclamaciones. Sobre ello, deja sentado que *"no todo reclamo se constituye en una reclamación"*, puesto que en muchos casos los usuarios se apersonan ante la ODECO para hacer conocer una falla o deficiencia en la provisión del servicio contratado, a fin de que sea reparada o resuelta a la brevedad, y no desea que se registre una reclamación debido a que ésta conlleva un procedimiento y plazos por cumplir. Esta atención previa o gestión del reclamo solo la puede dilucidar el operador, no así la ATT ni mucho menos el usuario.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

**La Paz:** 13 de Calacoto entre  
Av. Los Sauces y Av. Costanera  
Nro. 8260.  
**Telf:** 2-772266 - 2- 615000  
**Fax:** 2-772299

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
**Telf:** 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
**Telf:** 3-120587 - 3-3120978

**Tarija:** Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carpa Nro. 876  
**Telf:** 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección**  
al Usuario. 5 de 22  
800-10-6000  
www.att.gob.bo



### Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

Señala que el Artículo 57 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 determina que las reclamaciones deben ser presentadas por las entidades reguladas en el formato aprobado por el Ente Regulador, así, señala que en la RAR 517/2025 ya no existiría, ni para las Reclamaciones Directas ni las Administrativas.

Por su parte, el Artículo 58 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 establece que una vez resuelta la reclamación, el operador comunicará la resolución dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento; en el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025 determina que la notificación al reclamante será inmediata si se emplea la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTeNción 360° o un correo electrónico, mientras que si se la realiza por otros medios, el plazo será de cinco (5) días hábiles; es decir, restringiría lo dispuesto en el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 o dicho de otra manera, a su entender, sin ningún sustento legal introduciría dos plazos para la notificación, según el medio que se emplee para registrar la reclamación, aspecto que habría hecho notar en su momento.

En el Artículo 59 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, se dispone que el usuario o un representante por él, puede presentar su Reclamación Administrativa ante la autoridad regulatoria competente, debiendo ésta registrarla en el día, es decir que, la atención y registro de reclamaciones en segunda instancia es de exclusiva responsabilidad de la ATT, no pudiendo transferir o delegar esta competencia. Dentro el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025 se determina que el usuario podría interponer la reclamación administrativa ante la entidad reguladora o solicitar la canalización de la misma ante el operador para lo cual, éste debe registrarla en la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTeNción 360°, de manera inmediata. Sin ningún sustento legal, la ATT habría impuesto la obligación de recibir, registrar y canalizar las reclamaciones en segunda instancia. Al respecto, recuerda que el Parágrafo III del Artículo 26 de la LEY 453 dispone que: reclamación ante el proveedor, las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores podrán realizar la reclamación administrativa ante entidades competentes.

El Artículo 60 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, determina que, sujetándose a un procedimiento informal la autoridad regulatoria podrá adoptar todas las medidas para solucionar la reclamación, incluyendo el avenimiento entre partes, lo que implicaría que los operadores/proveedores y los usuarios reclamantes (las partes) podrían buscar una solución que satisfaga sus pretensiones. En el reglamento impugnado, bajo el título de Gestión Anticipada introduce la figura de la Conciliación/Avenimiento definiéndola como un medio alternativo de resolución de conflictos al que los usuarios y operadores podrían acceder de forma libre y voluntaria, con la colaboración de un conciliador; y añade que este proceso se realizaría en observancia al Reglamento del Centro de Conciliación de la ATT denominado CONCILIANET, contraviniendo lo dispuesto en el referido Artículo 60, respecto al REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.

Asimismo, el Artículo 62 dispone que el Regulador correrá traslado de la reclamación y de los cargos imputados para que la empresa o entidad regulada los conteste y acompañe pruebas de descargo. El nuevo Reglamento establecería que la formulación de cargos será notificada al operador y al usuario para que presenten pruebas de cargo y de descargo; arreglo que vulneraría lo dispuesto en el referido ordenamiento, puesto que al anular la obligación de hacernos conocer la reclamación administrativa, les impediría poder pronunciarse sobre lo reclamado o pretendido por el usuario; y también viola nuestro derecho al debido proceso, puesto que mientras presentamos pruebas de descargo, el usuario podría aportar nuevos elementos acusatorios ocasionando una indefensión, desconociendo el principio jurídico de inversión de prueba.

Respecto al Artículo 65, en el Reglamento, se limita el alcance de esta disposición, porque señala que los plazos de 5 y 10 días son para que la ATT resuelva la reclamación, pero no menciona que deberá emitir un acto declarándola fundada o infundada, y por otra parte, elimina lo que acontecerá cuando la declare fundada, conforme ordena el Parágrafo II de dicho precepto normativo. Conforme lo expuesto in supra, se puede constatar que el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025 *“vulnera, transgrede,*

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

**La Paz:** 13 de Calacoto entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Nro. 8260.  
**Tel:** 2-772266 - 2- 615000  
**Fax:** 2-772299

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España (El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
**Tel:** 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre 4to y 5to anillo) calle 3, Edif. Gardenia Condominio Club Torre Sur. Planta baja Of. 2  
**Tel:** 3-120587 - 3-3120978

**Tarija:** Calle Padilla esquina Alejandro del Carril. Of. de custodia.  
**Tel:** 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección al Consumidor**  
800-10-6000  
www.att.gob.bo

**Resolución Revocatoria**

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

*desconoce, limita, restringe, modifica e interpreta sesgadamente el procedimiento reglado por los artículos 54 al 66 del DS 27172”, sin contar con la competencia legalmente otorgada para poder hacerlo y mediante una resolución administrativa.*

El Artículo 54 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, de manera expresa delimitaría las facultades que tiene la ATT sobre el procedimiento sancionador relacionado con las reclamaciones, estableciendo que solo podría emitir instructivos para la eficiente y eficaz atención de las mismas y reglamentar el funcionamiento y procedimientos internos de las ODECOS. Contrariamente a ello, la ATT con la ATTención 360° para la atención de las reclamaciones directas y administrativas, habría transgredido específicamente los Artículos 55 y 59 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 y el Artículo 26 de la LEY 453, al poner en vigencia un nuevo reglamento para la atención de las reclamaciones, que no solo violentaría y apartaría del procedimiento vigente y aplicable, sino que también intentaría regular el alcance del Desistimiento y la Intimación Administrativa.

- d) Consecuentemente, aludió que el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025, no cumpliría con el procedimiento establecido en el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, para la atención de reclamaciones, por lo que conforme dispone el inciso c) del Artículo 35 de la LEY 2341, dicho acto administrativo es nulo de pleno derecho.

2.5. Que en su recurso de revocatoria COMTECO R.L., hizo la siguiente exposición de agravios:

- a) **Indica que la ATT carece de competencia para reglamentar el procedimiento aplicable a las reclamaciones.** Refirió que en el Considerando 2 de la RAR 517/2025, la ATT expuso el marco normativo que le facultaría reglamentar el procedimiento aplicable a las reclamaciones que se encuentra regulado en los Artículos 54 al 66 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172; a cuyo efecto, citaría varias Leyes y Decretos Supremos relacionados al asunto, pero no indicaría en qué parte y cuál de ellas, de manera clara y precisa, le otorgaría la competencia reglamentaria para modificar lo normado en un Decreto Supremo a través de una Resolución Administrativa.

Manifestó que el Ente Regulador mencionó la LEY 453 en la que se establece un plazo de adecuación de la normativa a lo establecido en dicha ley; sin embargo, no precisa si esta norma le faculta modificar o elaborar un nuevo procedimiento de atención de las reclamaciones. Al parecer, *“la ATT interpretó que adecuar es igual a reglamentar”*, pero según el RECURRENTE, lo preocupante es que no se ha identificado cuáles serían los aspectos que están en el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, que deberían ser enmarcado a la LEY 453, al extremo de eliminar la existencia de las oficinas ODECO. Además, la ATT evitó en los Considerandos 2 y 3 de la Resolución impugnada, cita la norma que de manera expresa le autorice inequívocamente reglamentar o siquiera modificar el procedimiento que regula la atención de reclamaciones directas y administrativas; es más, hizo referencia a informes técnicos y jurídicos en los que asegura tener dicha potestad, pero no especifica la ley, decreto u noma que de forma precisa, instruya o faculte poder hacerlo; por tal razón, trajo a colación la Resolución Ministerial N° 267 de 14 de octubre de 2013, que estableció entre otros aspectos, que *“i) La Administración Pública carece de la facultad de crear derechos e imponer obligaciones, salvo que esa facultad le sea expresamente otorgada por la ley (...)”*.

A mayor fundamentación, citó la Resolución Ministerial N° 185 de 20 de septiembre de 2024, en la que el MOPSV concluyó que: *“Ello significa que una disposición legal sólo puede ser modificada o cambiada mediante otra disposición legal de igual o superior jerarquía, en ningún caso una disposición legal inferior puede modificar a otra de jerarquía superior; así, por ejemplo, una Ley no puede ser modificada mediante un Decreto Supremo éste no puede ser modificado mediante una Resolución. Precisamente en resguardo del principio fundamental de la jerarquía normativa, así como de la seguridad jurídica (...)”*. Ante tal escenario, resaltó que el procedimiento aplicable a la atención de las Reclamaciones presentadas por los usuarios se encuentra reglamentado, en consecuencia, el Ente Regulador carece de competencia

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025



## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

para modificar dicho régimen, inclusive alterarlo o adicionar otros aspectos; por ello, colige que la ATT al dictar la RAR 517/2025 ha usurpado funciones que no son de su competencia, conforme establece el artículo 122 de la CPE, por lo tanto, de conformidad a los incisos a) y d) del Artículo 35 de la LEY 2341, es un acto administrativo nulo de pleno derecho.

- b) **El REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025 transgrede el procedimiento dispuesto en el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.** Sostuvo que, pese a que en el Artículo 1 de la RAR 517/2025, el Ente Regulador señaló que el nuevo procedimiento de atención de reclamaciones se enmarca a lo previsto en el Título III, capítulo I del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172; resulta que muchos de los nuevos articulados desconocen o alteran lo dispuesto en dicho régimen. Por esa razón, reitera que el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, es un decreto que reglamenta la LEY 2341 para el SIRESE, que entre sus artículos 54 al 58 (Sección I) norma la atención de las Reclamaciones Directas de primera instancia y con los Artículos 59 al 66 (Sección II) las Reclamaciones Administrativas o de segunda instancia, por lo tanto, *“cualquier instructivo que se pretenda emitir debe estar plenamente sometido a este ordenamiento, no pudiendo el Ente Regulador desconocer ninguna de sus etapas, plazos y/o prerrogativas, mucho menos, apartarse del ordenamiento que rige la actividad administrativa, porque estamos hablando de un procedimiento sancionador”*. En otras palabras, recuerda que los usuarios están obligados a presentar su Reclamación Directa o de primera instancia ante su operador y/o proveedor, no existiendo ninguna otra entidad o mecanismo ajeno a éste que pueda hacerlo, en tanto no se modifique el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, con otra norma de similar jerarquía.

De ese modo, recalca el procedimiento establecido por normativa sectorial vigente, para colegir que, contrariamente, el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025, estipula que el registro y la individualización de las reclamaciones también están a cargo de los personeros de la ATT o del mismo usuario, quitándole a los operadores/proveedores la exclusiva competencia de poder gestionar y controlar la atención de las reclamaciones. Según el RECURRENTE, corresponde dejar sentado que no todo reclamo se constituye en una reclamación, puesto que en muchos casos los usuarios se apersonan ante la ODECO para hacer conocer una falla o deficiencia en la provisión de servicio con la intención de que sea reparada o resuelta a la brevedad, y no desea que se registre una reclamación debido a que ésta conlleva un procedimiento y plazos por cumplir. Esta atención previa o gestión del reclamo solo la puede dilucidar el operador, no así la ATT ni mucho menos el usuario, por los motivos expuestos, afirmar que sin ningún sustento legal se habría introducido dicha reglamentación.

A más de lo señalado, recalca que la normativa aplicable de manera clara y precisa ordena que la Reclamación Administrativa debe ser atendida y registrada por el Ente Regulador, obligación que no podría ser encomendada, mucho menos impuesta a los operadores/proveedores. Por lo que trajo a colación, que el parágrafo II del Artículo 59 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, prescribe que al momento de interponer la reclamación administrativa, el usuario debe acreditar que realizó la reclamación directa presentando el número asignado en la empresa o entidad regulada, requisito que no se cumplirá porque según el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025, dicha numeración corresponderá a la generada por la plataforma ATTención 360°.

Recuerda que el Artículo 60 determina que, sujetándose a un procedimiento informal la autoridad regulatoria podrá adoptar todas las medidas para solucionar la reclamación, incluyendo el avenimiento entre partes, lo que implica que los operadores/proveedores y los usuarios reclamantes podrán buscar un acuerdo que satisfaga sus pretensiones; empero, la RAR 517/2025 bajo el Título de Gestión Anticipada introdujo la figura de la Conciliación/Avenimiento definiéndola como un medio alternativo de resolución de conflictos (MARC) al que los usuarios y operadores podrán acceder de forma libre y voluntaria, con la colaboración de un conciliador y añade que este proceso se realizará en observancia al Reglamento del Centro de Conciliación de la ATT denominado CONCILIANET. Previamente hizo conocer que la Cooperativa desconocería el contenido y el alcance de ese mecanismo porque nunca fue publicado, sin

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

**La Paz:** 13 de Calacoto entre  
Av. Los Sauces y Av. Costanera  
Nro. 8260.  
Telf: 2-772266 - 2- 615000  
Fax: 2-772299

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

**Tarija:** Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carpa N.º 87  
Telf: 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección**  
al Usuario. 8 de 22  
800-10-6000  
www.att.gob.bo



## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

embargo, cuando se manifestaría que en el avenimiento o conciliación participara un "tercero imparcial" bajo una "reglamentación", *"significa que este proceso deja de ser informal y tampoco será celebrada únicamente entre las partes, contradiciendo lo dispuesto en el referido artículo 60"*; al respecto, deja sentado que mediante la Resolución Ministerial N° 185 de 20 de septiembre de 2024, de manera motivada y fundamentada la autoridad jerárquica resolvió rechazar la inclusión del Protocolo para los MARCs dentro el procedimiento de atención de reclamaciones, dejando sin efecto el acto administrativo que los aprobó y hoy llama la atención que la ATT intente nuevamente introducir el mecanismo de la Conciliación sin ningún fundamento ni motivación que lo sustente. Entre los precedentes por los que el MOPSV decidió dar lugar al recurso jerárquico interpuesto por COMTECO R.L., denotaría el hecho de que la ATT no habría demostrado que sus actuaciones se enmarcaban al principio de legalidad.

Sumado a todo ello, observó que en el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025, se identificaría esta etapa de admisión como un mecanismo de Gestión Anticipada, denominándolo *"Rechazo In limine"* y detalla los motivos de rechazo de las reclamaciones, pero injustificadamente anula la causal *"... o se la hubiera presentado de manera directa a la Superintendencia ..."* prescrita en el inciso a), artículo 61 del DS 27172", añadiendo que la ATT no entendería que antes de ingresar a tratar el fondo del asunto, primero debe verificar si se cumplen las condiciones o requisitos para admitir la reclamación, *"control que no puede ser considerada como una gestión anticipada o previa"*; por esa razón, sobre tal articulado de Gestión Anticipada manifiesta la ilegalidad de los mecanismos dispuestos, además, ve pertinente aclarar que en el caso de las reclamaciones, el desistimiento es producto de una gestión y un acuerdo previo alcanzado entre las partes sin intervención de la administración pública, que se realiza en cualquier etapa del trámite, práctica que los operadores aplicarían desde hace muchos años atrás.

Por otra parte, ve oportuno mencionar que la Intimación en la vía administrativa se encuentra prevista en el Artículo 31 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, que dicta que en caso de existir indicios de incumplimiento o transgresión de una norma o alteraciones en la prestación de servicio, la ATT podrá intimar su cumplimiento fijando plazo al efecto, bajo amenaza de iniciar un procedimiento sancionador. En el caso que ahora se resuelve, la ATT estipuló que la intimación constituye una medida preliminar (sic) de Gestión Anticipada a la reclamación administrativa, que en caso de ser atendida positivamente dará lugar al cierre del proceso. Sin embargo, *"el ente regulador olvida que para practicar una intimación debe ingresar al análisis y valoración de los antecedentes y pruebas que cursen en su poder, es decir, ir al fondo del asunto, porque su decisión debe estar suficientemente fundada y motivada en los hechos y el derecho aplicable"*. Por la relevancia de la intimación, de ninguna manera podría ser catalogado como un instrumento preliminar (sic), puesto que es una de las formas que existe para resolver la reclamación administrativa interpuesta por un usuario, no pudiendo ser tratada como parte de una gestión anticipada o previa.

Por lo referido, manifestó que la RAR 517/2025 vulneraría, transgrediría, desconocería, limitaría, restringiría, modificaría e interpretaría sesgadamente el procedimiento reglado por los Artículos 54 al 66 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, sin contar con la competencia legalmente otorgada para poder hacerlo y mediante una resolución administrativa. Indica que el ente regulador habría olvidado que su discrecionalidad se encuentra circunscrita al ordenamiento vigente y aplicable, es decir, su vinculación negativa a la normativa le exige que sus actuaciones se enmarquen y sometan plenamente a lo que mandan las leyes y decretos supremos, no pudiendo ir más allá de lo prescrito (ése es su límite), por lo cual, nuevamente invoca la nulidad de pleno derecho.

- c) **EL REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025 carecería del debido fundamento y motivación que la sustente en los hechos y el derecho aplicable.** Recuerda que los Artículos 28 y 30 de la LEY 2341, ordena que los actos administrativos deben ser motivados con referencia a hechos y fundamentos de derecho; de ese modo, refiere que dicho pronunciamiento carece de la debida fundamentación y motivación en los hechos y el derecho aplicable, que sustente de manera razonable e incontrastable la necesidad de aprobar un nuevo REGLAMENTO para la atención de reclamaciones, más allá del que se encuentra normado en el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

Indica que tampoco existiría un argumento fáctico o legal para implantar y obligar a utilizar una plataforma virtual única para la atención de reclamaciones en los sectores de Telecomunicaciones, TICs, Transportes y Postal, que no habría sido prevista en el ordenamiento vigente y aplicable en la RAR 517/2025, inicialmente hace referencia al Informe Técnico A TI-DTRSP-INF TEC LP 747/2025 de 4 de abril, al Informe Jurídico ATT-DJ-INF -JUR LP 1181/2025 de 14 de julio y al Informe Jurídico ATT-DJ-INF -JUR-LP 1, 1445/2025 de 11 de agosto; dejando entrever que probablemente en éstos dictámenes se encontraría el fundamento y la motivación que respalde el acto administrativo ahora recurrido.

Señala que por su parte, en el Considerando 1 de la RAR 517/2025, de los Antecedentes, el ente regulador manifiesta que mediante Informe Técnico - Jurídico ATT-DFC-INF TEC LP 716/2024 de 27 de diciembre, la Dirección Técnica Sectorial de Transportes y la Dirección Jurídica realizaron un análisis de prefactibilidad para la implementación de un Contact Center en la ATT, concluyendo que ello sería viable; dejar sentado que se hace referencia a un dictamen emitido por la dirección de Transportes y no así por la de Telecomunicaciones y TICs., a continuación asevera que a través del INFORME TÉCNICO, la Dirección Técnica Sectorial de Transportes remitió la propuesta de Reglamento de Atención, Información y Reclamación de Servicios de Telecomunicaciones, Transportes y Postal, lo cual no es cierto ni evidente, puesto que tal como se cita textualmente, lo que habría sido presentado eran: "(...) Los Reglamentos para la atención de Reclamos de Usuarios para los sectores Ferroviario, Aeroportuario y Aeronáutico, los Procedimientos de Atención de reclamaciones para Operadores de Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Servicios de Terminal Terrestre y Procedimiento de Atención, Información y Comunicación, establecen procedimientos dispersos y obsoletos, que deben ser actualizados a fin de optimizar su aplicación para garantizar mecanismos institucionales que garanticen una protección efectiva del derecho al reclamo de los usuarios de servicios reguladores por la ATT, en conformidad con lo establecido por el Artículo 54 y siguientes del Reglamento de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002. Corresponde incorporar en los procedimientos de la reclamación al Sector Postal, conforme lo establecido al Artículo 54 y siguientes del Reglamento de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002. La Unidad de Servicios de Transporte de la Dirección Técnica Sectorial Pág. 10 de Transportes realiza la propuesta de normativa para que la Dirección Jurídica considere su aprobación. (...)". Es decir, la propuesta de reglamentación elaborada por la Dirección Técnica Sectorial de Transportes, nunca contempló al sector de Telecomunicaciones, cuya Dirección no habría participado en la elaboración y emisión de la RAR 517/2025.

Indica que no conocemos el contenido de los referidos informes técnicos y jurídicos, lo cual demuestra que la RAR 517/2025 no contaría con la debida fundamentación y motivación y le ocasionaría una severa indefensión al impedirles pronunciarse sobre las razones por las que la Autoridad Regulatoria decidió modificar el reglamento de atención de reclamaciones, fundamentalmente para el sector de Telecomunicaciones y TICs.

En conclusión, en la parte de la fundamentación de la RAR 517/2025 no existiría más que unas sucintas citas de las conclusiones arribadas por el equipo técnico y jurídico de la ATT, que a todas luces se hallan vinculados al sector de Transportes. La exigencia de que en la emisión de actos administrativos la autoridad regulatoria exponga las razones fácticas y jurídicas que justifiquen y sustenten su decisión, forma parte del derecho constitucional al debido proceso y la plena defensa, en su vertiente de la debida y suficiente fundamentación y motivación garantía que de ninguna manera puede ser suprimida o soslayada dentro una resolución, tal como acontece en la RAR 517/2025, por lo que al amparo del inciso d) del Artículo 35 de la LEY 2341, este acto administrativo sería nulo de pleno derecho.

- d) **La Ventanilla Única de Reclamaciones "ATTención 360"** sería contraria a la normativa vigente y aplicable. El artículo 55 del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025, señala que la Ventanilla Única de Reclamaciones "ATTención 360" es un sistema informático a través del cual el usuario puede registrar su reclamación de forma directa o con apoyo del operador o de la ATT, accediendo por Ciudadanía Digital; empero, deja sentado que en memorial del recurso habría demostrado que de

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

**La Paz:** 13 de Calacoto entre  
Av. Los Sauces y Av. Costanera  
Nro. 8260.  
Telf: 2-772266 - 2- 615000  
Fax: 2-772299

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

**Tarija:** Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carril  
Telf: 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección  
Consumidor. 10 de 22**  
800-10-6000  
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

de acuerdo a la normativa vigente, las reclamaciones directas o de primera instancia deben ser presentadas ante los operadores/proveedores y las reclamaciones administrativas ante la ATT y en ninguna parte se dispondría la intervención de terceros o intermediarios o que las reclamaciones puedan ser abiertas o registradas de manera directa por los usuarios sin presencia o participación de las entidades reguladas o autoridades regulatorias. Por ello, menciona que la RAR 033/2013 implementó la CENATIN, que era una oficina que "coadyuvaba" en el registro y gestión de los RECLAMOS presentados por los usuarios, como etapa previa a la reclamación directa, derivando los casos a los operadores/proveedores mediante correo electrónico para su análisis y si correspondía, registren e individualicen la reclamación conforme el formulario aprobado por la ATT, empleando sus propias plataformas y asignando un número correlativo. Posteriormente, a través de la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA LP 8/2014 de 27 de mayo revocada por la RAR 517/2025, el ente regulador implementaría la Oficina Virtual "mireclamo.bo" y dejó sin efecto el CENATIN, plataforma en la que los usuarios podían registrar sus reclamos, los que a través de un previo análisis y validación eran derivados a los operadores vía correo electrónico vía el CENATIN instruyéndonos registrar, individualizar, atender y resolver la reclamación directa de acuerdo a procedimiento; frente a lo anotado, indica que "lo destacable de estos actos administrativos y las plataformas que se implementaron, fue el hecho de que se enmarcaron al procedimiento dispuesto en el DS 27172, y en ningún momento abrieron la posibilidad 'de que los usuarios registren directamente sus reclamaciones sin intervención o presencia de los operadores/proveedores"; tal como ahora acontecería con la RAR 517/2025, incurriendo a su comprensión, la ATT en una grave vulneración al ordenamiento vigente.

Advirtió que el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025, no explicaría los motivos por los que la ATT recurrió a la AGETIC para desarrollar e implementar esta plataforma, cuando el CENATIN y mireclamo.bo son productos in house. También resulta evidente que el ente regulador no termina de establecer la diferencia entre un reclamo y una reclamación, cuando el usuario reporta una falla técnica que ha interrumpido u ocasionado la degradación del servicio o generado una molestia, ello se configura como un reclamo, y para su registro el operador cuenta con una Plataforma de Atención al Cliente, un Call Center con un número especial de reclamos (101 en el caso de COMTECO R.L.) o las oficinas de ODECO, en este último punto usualmente los clientes expresan que no quieren registrar una reclamación sino que a la brevedad se atienda y resuelva el problema reportado. La reclamación es un procedimiento reglado que cuenta con plazos definidos para su atención, requisitos para su admisión y etapas que se deben cumplir, condiciones que difieren de los reclamos; por lo que intentar agrupar ambas acciones y ponerlas bajo una sola plataforma solo implica una mayor carga administrativa para los operadores/proveedores, sin haber exhibido una justificación válida que la respalde.

En la etapa de socialización que habría efectuado la ATT sobre la plataforma puesta en vigencia, hizo notar que la confusión en la que incurría, debido a que en sus presentaciones se hace referencia a la Ventanilla Unica de Reclamos - VUR; oportunidad en la que solicitamos se incluyan las definiciones de ambas figuras porque no son análogas o similares, "petición que no ha sido tomada en cuenta"; así, reitera que en ninguna parte de la RAR 517/2025 se exponen las razones o finalmente los resultados de alguna evaluación efectuada, para dejar sin efecto la RAR 0322/2013, la RAR 714/2013, sin embargo, aclara que la Cooperativa no se opondría a la implementación de una nueva plataforma que remplace al CENATIN y mireclamo.bo, sino, el hecho fue que tal determinación ha sido sin considerar los principios de legalidad y sometimiento pleno a la ley, en otras palabras, sostuvo que la ATT estaría prohibida de imponer nuevas obligaciones sin una norma que faculte poder hacerlo, por tanto, ordenar que las reclamaciones directas y administrativas puedan ser registradas por el usuario, el operador o la ATT, utilizando únicamente el sistema para este fin, vician de nulidad la RAR 517/2025.

- e) Por todo lo expuesto y habiendo advertido las vulneraciones a la normativa, como los principios de sometimiento pleno a la ley y de legalidad, la falta de fundamentación y motivación y la inobservancia del procedimiento aplicable a la atención de reclamaciones reglado por el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, pide la revocatoria total del acto administrativo impugnado, dejándola totalmente sin efecto, al lesionar sus derechos subjetivos e intereses legítimos.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



1-LP-5669/2025

**La Paz:** 13 de Calacoto entre  
Av. Los Sauces y Av. Costanera  
Nro. 8260.  
Telf: 2-772266 - 2- 615000  
Fax: 2-772299

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

**Tarija:** Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carrilero, Tarija,  
Telf: 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección  
Consumo:** 11 de 22  
800-10-6000  
www.att.gob.bo



## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

2.6. Que en su recurso de revocatoria TELECEL S.A., hizo la siguiente exposición de agravios:

- a) A tiempo de hacer mención a los antecedentes que motivaron la emisión de la RAR 517/2025, cuestiona la competencia de la ATT para reglamentar la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**LEY 164**), incidiendo que el regulador decidió reglamentar mediante una Resolución Administrativa dicha LEY 164, usurpando aparentemente funciones como la de formular y aprobar normativa y reglamentos concernientes a los servicios de telecomunicaciones. Por lo que recuerda que ni la CPE ni la LEY 2341 otorgan dicha facultad, por lo cual invoca la nulidad del acto administrativo al amparo del Artículo 35 de la referida LEY 2341.

Refiere que de una simple lectura de la RAR 517/2025, la ATT mediante una resolución administrativa, está obligando a los usuarios de servicios básicos a ejercer su derecho de petición y su derecho reclamación únicamente de forma digital, sin contemplar otras formas de presentar dicha petición. Ese Reglamento tampoco contemplaría la realidad nacional, donde lastimosamente no todos los habitantes de Bolivia tienen acceso a la ciudadanía digital, correo electrónico, Internet, acceso a la plataforma digital/virtual, etc. Todas estas personas, que pueden llegar a ser miles o millones, simplemente están siendo limitadas a ejercer su derecho de petición y derecho de reclamación respecto a servicios básicos. Sobre ello, afirmar que lo cierto es que NO existe previsión en la CPE o en alguna LEY por la que se OBLIGUE a todas estas personas a contar con ciudadanía digital, correo electrónico, Internet, acceso a la plataforma digital/virtual, para ejercer su derecho de petición y derecho de reclamación, en ese sentido, determina el objeto ilícito de la RAR 517/2025 al aprobar un Reglamento que contraviene la CPE, los principios fundamentales de la actividad administrativa y que atenta el principio de jerarquía normativa, siendo nulo de pleno derecho.

- b) Mediante la RAR 517/2025 se dispuso que toda reclamación presentada por el usuario sea registrada y gestionada de forma digital, a través de la ventanilla única de reclamaciones ATTención 360°; es más, si el usuario quiere hacer seguimiento de su reclamación, necesariamente tiene que hacerlo a través de dicha ventanilla, así se desprende de los 7 puntos resolutivos de dicho acto administrativo y los anexos aprobados mediante dicha resolución. Sin embargo, expone las razones técnicas por las cuales se concluye que dicho objeto es imposible de cumplir, refiriéndose específicamente a la imposibilidad técnica de implementación, conforme al siguiente detalle:

- No todos los usuarios tienen ciudadanía digital, no todos los usuarios saben registrarse en ciudadanía digital y no todos los usuarios desean tener ciudadanía digital; sin embargo, para poder cumplir la RAR 517/2025, es requisito Indispensable que los usuarios tengan ciudadanía digital. En este sentido, para todos aquellos usuarios que no tengan ciudadanía digital, les será imposible cumplir con el objeto de la RAR 517/2025, cual es que toda reclamación sea registrada y gestionada de forma digital, a través de la ventanilla única de reclamaciones ATTención 360° y que el seguimiento de la reclamación también sea a través de dicha ventanilla.
- Capacitación Masiva del Sistema. La ATT, obligaría a que todos los usuarios y los operadores, usen y sepan usar la ventanilla única de reclamaciones ATTención 360°, otorgando el plazo de 30 días hábiles para su implementación, sin embargo, las capacitaciones brindadas hasta el presente a los operadores y a TELECEL en particular, han sido "**TOTALMENTE INSUFICIENTES**". En las escasas y cortas capacitaciones que el personal de la ATT ha realizado, NO se han abarcado todos los procedimientos a seguir para la implementación de la ventanilla única referida. Indicó que la ATT no ha realizado capacitaciones ni campañas comunicacionales a los millones de usuarios que todos los operadores tenemos para que puedan tener acceso irrestricto a la ventanilla única.
- Ausencia de automatización: La ventanilla única de reclamaciones ATTención 360°, no contempla flujos automatizados para alta y baja de los gestores por operador, técnicamente es imposible de mantener actualizada la base de gestores por operador, especialmente considerando la rotación natural del personal en el sector.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

**La Paz:** 13 de Calacoto entre  
Av. Los Sauces y Av. Costanera  
Nro. 8260.  
Telf: 2-772266 - 2- 615000  
Fax: 2-772299

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

**Tarija:** Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carpio  
Telf: 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección  
Consumidor. 12 de 22**  
800-10-6000  
www.att.gov.bo



## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

- Rigidez del sistema de asignación de reclamos: La ventanilla única de reclamaciones ATTención 360°, únicamente asigna reclamos a los gestores por departamento, restringiendo al operador la posibilidad de repartir la bandeja de reclamos utilizando otros conceptos que responde a la operativa y a la eficiencia, esa ausencia de algoritmos de balanceamiento automático impide una distribución eficiente de la carga de trabajo, *“generando cuellos de botella operativos que hacen técnicamente imposible el procesamiento adecuado de reclamos”*.
- Concentración de roles en el perfil del gestor: Un solo rol para la carga de los reclamos y para su atención *“hace técnicamente ineficiente ventanilla única de reclamaciones ATTención 360°, violando además principios básicos de control interno, EXPOSICIÓN MASIVA DE DATOS SENSIBLES hace jurídicamente Imposible la Implementación del sistema por violación flagrante de normativas de protección de datos personales y confidencialidad, exponiendo los datos de usuarios”*.
- Plan de Contingencia Inexistente, en caso de algún problema como la caída del sistema, no hay una opción secundaria, existe una ausencia total de sistema de respaldo, de procedimientos alternativos definidos, esto generaría una paralización total de la atención de reclamos, e incluso la pérdida potencial de información crítica, esta *“AUSENCIA DE CONTINGENCIA hace técnicamente irresponsable la implementación del sistema al no garantizar la continuidad del servicio esencial de atención de reclamos”*.
- Insuficiencia de Campos: Los campos disponibles en el sistema son insuficientes para capturar toda la información necesaria, estas limitaciones técnicas evidentes, generan una pérdida de información crítica, una imposibilidad de documentación completa, crean una deficiencia en trazabilidad de casos, lo que impide la implementación del sistema al no garantizar una resolución eficiente del reclamo y duplicar tiempos y actividades en el operador.

Por otro lado, TELECEL S.A. definió los siguientes inconvenientes con la implementación de lo observado, a saber: 1. Deficiencias estructurales de la ventanilla única de reclamaciones ATTención 360°, sistema que impiden su operación eficiente; 2. Ausencia de herramientas tecnológicas necesarias para la gestión masiva de reclamos; 3. Violaciones a principios de seguridad y confidencialidad de datos; 4. Falta de mecanismos de contingencia que garanticen continuidad del servicio.

- c) Afirma la incongruencia en la que recaería la RAR 517/2025, haciendo alusión a que el marco normativo señalado por la ATT en esa resolución no fundamenta ni respalda jurídicamente tal decisión, dado que ninguno de los artículos establecerían la posibilidad de reglamentar la LEY 164, en lo que concierne el *“reglamento de reclamaciones para el sector”*, pues ello, obligaría a los usuarios y operadores a digitalizar la presentación de los reclamos para que los mismos sean presentados, canalizados y resueltos. Por otro lado, aprobar la implementación de una ventanilla única, daría cuenta de que los usuarios no podrían presentar sus reclamaciones y tampoco podrían ser canalizadas, sin embargo, ninguno de los artículos en los que se basa la ATT como fundamento jurídico establece esta *“digitalización obligatoria”*. Por esa razón, expone que el objeto de la RAR 517/2025 no corresponde a los puntos resolutivos primero y segundo del mismo acto administrativo, denotando una ilegalidad que se traduce en la manifiesta incongruencia entre los fundamentos de derecho y la parte dispositiva, motivo por el que cita la aplicación del Artículo 36 de la LEY 2341.
- d) Informa que adjunto a su recurso de revocatoria, individualiza los Artículos del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025 que infringirían el ordenamiento jurídico nacional y que merecerían ser revocados. Por lo señalado, solicita aceptar el recurso de autos y revocar dicha resolución por incurrir en causales de nulidad de pleno derecho.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

**La Paz:** 13 de Calacoto entre  
Av. Los Sauces y Av. Costanera  
Nro. 8260.  
Telf: 2-772266 - 2- 615000  
Fax: 2-772299

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

**Tarija:** Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carril, Torre de  
Cuidado, Barrio de  
Tarija.  
Telf: 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección  
Consumidor.** 13 de 22  
800-10-6000  
www.att.gob.bo



## Resolución Revocatoria

ATT-DI-RA-RE-TL LP 99/2025

2.7. Que en su recurso de revocatoria NUEVATEL S.A., hizo la siguiente exposición de agravios:

- a) Señala que la RAR 517/2025 vulneraría el principio de legalidad y de jerarquía normativa, considerando que la emisión de Instructivos o procedimientos por parte de la ATT, conforme le faculta los artículos 14 y 15 de la LEY 164 debería realizarse observando la jerarquía normativa y su principal atribución que es *“Cumplir y hacer cumplir la presente Ley y sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos”*.

Asimismo, indica que los numerales 1 y 9 del Artículo 4, Artículo 6, numeral 3 del Artículo 8, numeral 1 del Artículo 10, Artículo 11, Artículo 12, numerales 4 y 5 del Artículo 13, Artículo 14, Artículo 16, Parágrafo III del Artículo 27, Artículo 36 del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025 son contrarias al REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 y habría vulnerado el principio de legalidad al pasar por alto y no respetar lo establecido en la citada norma.

Por otra parte, señala que el Parágrafo II del Artículo 26 y el Artículo 40 de la LEY 453, establecería que las reclamaciones se presentan ante los proveedores y que son los proveedores los que habilitan los medios para la recepción y registro de reclamaciones, y no el ente regulador como ilegalmente dispone ahora la RAR 517/2025.

Respecto a este punto la señala que el bloque de constitucionalidad, específicamente el principio de Jerarquía Normativa señalado en el Artículo 410 de la Constitución Política del Estado, por lo que, no podría darse cumplimiento a una instrucción señalada en una Resolución, cuando esta contraviene lo señalado en una Ley o en un Decreto Supremo citando la SCP 458/2014 de 25 de febrero de 2014.

- b) Señala que la RAR 517/2025 vulnera derechos de los usuarios, citando la siguiente normativa:

- Numeral 16 del Artículo 54 de la LEY 164, establecería que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen derecho a: *“Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la usuaria o usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna”*.
- Artículo 67 del Reglamento General a la LEY 164, para el Sector de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 1391, de 24 de octubre de 2012, dispone que *“I. El operador o proveedor en forma directa o a través de terceros, debe velar porque las usuarias y usuarios en el área rural puedan acceder a facilidades para la solicitud de servicios, reclamos, compra de tarjetas prepago u otros beneficios, en las mismas condiciones establecidas para cada tipo de servicio y producto ofrecido. II. Las solicitudes de servicios, reclamos, consultas podrán realizarse a través de líneas telefónicas gratuitas, correo electrónico u otros medios hechos públicos por el operador o proveedor.”*
- Parágrafo I del Artículo 55 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, que le otorga al usuario el siguiente derecho: *“El usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante la empresa o entidad regulada”*.

Indicando que la RAR 517/2025 habría ignorado y violentado todos estos derechos de los usuarios estableciendo nuevas condiciones para los mismos.

- c) Indica que la RAR 517/2025, vulnera el principio de congruencia, debido a que habría contradicciones al disponer que el plazo de notificación de la resolución a la reclamación directa es de cinco (5) días hábiles, cuando en el Parágrafo III del Artículo 27 de la misma RAR 517/2025 se dispone que la notificación debe ser inmediata en la Ventanilla Única de la ATT.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

**La Paz:** 13 de Calacoto entre  
Av. Los Sauces y Av. Costanera  
Nro. 8260.  
Telf: 2-772266 - 2- 615000  
Fax: 2-772299

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

**Tarija:** Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carrilero  
Telf: 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección  
al Usuario. 14 de 22**  
800-10-6000  
www.att.gob.bo



## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

Por otra parte, señala que el Resuelve Segundo de la RAR 517/2025, dispone que la Ventanilla Única entrará en funcionamiento al día hábil siguiente de la publicación de la RAR, pero su Resuelve Quinto instruye a los Operadores realizar la adecuación y/o integración de sus procedimientos y sistemas a la Ventanilla Única en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, computables a partir de la publicación de la RAR.

En tal sentido, señala que habría una contradicción al disponer por una parte el funcionamiento de la Ventanilla Única al día hábil siguiente de la publicación de la RAR y por otra a los treinta (30) días hábiles de la publicación de la RAR. Por lo que, la RAR 517/2025, habría generado contradicciones que vulneran el Principio de Congruencia que exige que los actos administrativos sean consistentes y no contengan contradicciones internas, lo que es esencial para garantizar que las decisiones administrativas sean claras y comprensibles.

- d) Señala que la RAR 517/2025, vulneraría la CPE, considerando la premisa que los actos de la autoridad administrativa deben respetar el principio de legalidad, esto significa que dichas actuaciones deben respetar las normas jurídicas. En este contexto, se tiene que todo acto administrativo que en su formación no se hubiera observado el conjunto de condiciones esenciales, como son la competencia, el objeto, la causa y que sean contrarias a la Constitución Política del Estado, serán nulos de pleno derecho. Para el presente caso señala que se evidenciaría que la RAR 517/2025 es contraria a la CPE, LEY 164, LEY 453 y el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.
- e) Indica que la RAR 517/2025, es dictada sin competencia, considerando que habría establecido nuevas obligaciones para los operadores y los usuarios, sin contar con la competencia para reglamentar y establecer nuevas obligaciones. Y que por tal motivo sería un acto nulo por disposición del Artículo 122 de la CPE y también sería un acto nulo de pleno derecho según el inciso d) del Parágrafo I del Artículo 35 de la LEY 2341 y asimismo vulneraría el inciso a) del Artículo 28 de la LEY 2341, que manda que todo acto administrativo debe contar con el elemento esencial de la Competencia (ser dictado por autoridad competente).
- f) Señala que la RAR 517/2025 convertiría a la ATT en un operador, indica que la atención y procesamiento de las reclamaciones directas de los usuarios sería una actividad completamente operativa de los proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones, que implica la necesidad de contar con sistemas y recursos humanos para la recepción, registro, procesamiento, reparación y resolución del asunto reclamado por el usuario y que la ATT se habría inmiscuido en la cadena operativa y pretende ejercer funciones propias de un operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones. Por lo tanto, con la RAR 517/2025 la ATT habría rebasado su función de control y fiscalización de los servicios para convertirse en un operador, quebrantando la LEY 164 y su reglamentación, la LEY 2341 y su reglamentación, la LEY 453 y su reglamentación.
- g) Por último, indica que el "Reglamento de Reclamaciones" aprobado por la RAR 517/2025, ocasionaría gravísimo perjuicio a los usuarios y a NUEVATEL S.A., por cuanto habría impuesto nuevas obligaciones que impedirán el ejercicio de los usuarios de su derecho a la reclamación y también porque obliga a los operadores a desechar sus sistemas de atención de reclamaciones; por lo que solicitó al amparo del Artículo 59 de la LEY 2341, se suspenda la ejecución de la RAR 517/2025.

2.8. Que en su recurso de revocatoria ENTEL S.A., hizo la siguiente exposición de agravios:

- h) Establece observaciones a la RAR 517/2025, por lo que respecto al marco normativo señala que:
- La LEY 453, no facultaría a las autoridades de regulación y/o fiscalización, a regular los procedimientos que los operadores utilizan para la atención de los reclamos directos presentados por sus usuarios, simplemente garantizaría la protección efectiva de ese derecho en un sentido genérico, lo

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025



## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

cual se habría logrado con la promulgación del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 y al adecuar su norma interna por la que se regula las reclamaciones administrativas a las reglas determinadas en la LEY 453.

- Indica que la facultad que se otorga a la ATT de "reglamentar el procedimiento interno de las oficinas ODECO", de ninguna manera contemplaría la posibilidad de establecer una plataforma de uso obligatorio para los operadores dirigida a la atención de los reclamos directos, plataforma que adicionalmente al estar administrada manejada por la ATT se constituiría en un instrumento ajeno al sistema interno con que los operadores cuentan para atender sus reclamos directos.
- Asimismo, señala que la RAR 517/2025, prescribe que la ATT tendría la obligación de promover la incorporación del gobierno electrónico a sus procedimientos, en el caso específico a sus procedimientos aprobados para la atención de los reclamos administrativos; en este sentido, dicha norma no comprendería la obligación de que los operadores incorporen el gobierno electrónico a sus procedimientos internos en la atención de los reclamos directos, puesto que los operadores no son parte del nivel central del Estado.

Por lo que señala, que en el marco de la normativa, la doctrina, la jurisprudencia y los precedentes jurídicos señalados, sería necesario precisar que de la lectura y revisión de la RAR 517/2025, se evidenciaría que en este acto administrativo en ninguna parte establecería o haría mención a las razones que inducen a emitir el mismo, ni los hechos que justifican su actuación, lo cual vulneraría las características propias y definidas del reclamo directo. Por lo que señala que la RAR 517/2025 carecería de los elementos esenciales que debe tener un acto administrativo de alcance general como lo son la causa o motivación o fundamentación respecto de los hechos que dan lugar a la emisión de dicho acto.

- i) Respecto a la parte resolutive de la RAR 517/2025, señala que considerando que la implementación sería la realización de una aplicación, la implementación de la Ventanilla Única, implicaría poner en funcionamiento la misma a partir del 13 de agosto de 2025, a través de la canalización de todas las reclamaciones a los operadores por las vías habilitadas, situación que sería contradictoria con respecto a lo establecido en el punto resolutive quinto de la RAR 517/2025 por el cual se otorga un plazo de 30 días hábiles para que los operadores adecúen e integren sus sistemas internos a la ventanilla, situación que una vez lograda recién permitiría canalizar a través de dicha Ventanilla Única todas las reclamaciones que ingresan por diferentes medios y plataformas a los operadores para conocimiento de la ATT, aspecto que también podría ocasionar confusión a los usuarios u otro tipo de reclamos, generando una demanda mayor por posibles quejas.
- j) Respecto al REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025, describe las observaciones al Artículo 2, Artículo 3, al Capítulo II, al Artículo 6, al Artículo 20, al Parágrafo I del Artículo 23, al Parágrafo II del Artículo 25, al Parágrafo III del Artículo 27, al Artículo 28, al Artículo 30, al Parágrafo II del Artículo 33 y al Artículo 39.

En este sentido, señala que es evidente que el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025, consideraría aspectos que vulnerarían el principio de legalidad al regular aspectos que están fuera de las atribuciones de la ATT, y que presentaría una serie de contradicciones, ambigüedades, e imprecisiones en su redacción que la harían inaplicable, generando riesgo para los operadores vulnerando la garantía de seguridad jurídica.

- k) Señala las siguientes observaciones a los instructivos técnicos que el regulador no habría considerado para el registro y atención de los reclamos, ya sea presentado de manera directa por el usuario o mediante el operador, entre ellos menciona los siguientes:

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

**La Paz:** 13 de Calacoto entre  
Av. Los Sauces y Av. Costanera  
Nro. 8260.  
Telf: 2-772266 - 2- 615000  
Fax: 2-772299

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

**Tarija:** Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carpio Nro. 100  
Telf: 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección  
Consumo. 16 de 22**  
800-10-6000  
www.att.gob.bo

## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

- En la Bandeja del Operador se encontraría un Código Único de Reclamo asignado de forma automática por la plataforma; sin embargo, indica que de acuerdo a lo establecido en el Artículo 56 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, la empresa o entidad regulada registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que sería puesto en conocimiento de quien presento la reclamación, por tanto, señala que lo establecido en el citado instructivo transgrede la jerarquía normativa.
- En el detalle de los campos de registro del reclamo, no se encontraría contemplado el número de cuenta, instancia o teléfono por el cual el usuario estaría registrando el reclamo, tomando en cuenta que un usuario podría tener más de un servicio contratado.
- Con referencia al pronunciamiento y respuesta a la reclamación directa, indica que cuando se habría aprobado el registro de la resolución pasa a un estado de respondido de manera automática en la plataforma, sin tomar en cuenta el plazo de 5 días para realizar la notificación con la resolución con la que se habría resuelto, aspecto que podría transgredir lo establecido en el Parágrafo II del Artículo 58 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 y además es contradictorio con lo señalado en el Parágrafo III del Artículo 27 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, ya que dicho Artículo señala que la notificación podría realizarse a través de otros medios autorizados por el usuario.
- En el registro del reclamo sin ciudadanía digital, dentro los datos personales del usuario existen el campo del "segundo apellido", el cual si no es llenado no permitiría el registro, aspecto que vulnera el derecho a la presentación del reclamo por parte del usuario que solo cuente con un apellido.
- Indica que cuando el reclamo sea presentado por una persona jurídica e ingresado por un canal no presencial, el mismo no podría ser registrado ya que dentro el registro del reclamo se debe adjuntar el poder notarial que acredite la representación del reclamante.
- Señala que de acuerdo a la socialización y capacitaciones realizadas por el regulador, se habría señalado que los operadores de telecomunicaciones no podrían obtener un reporte de los reclamos de cada operador, ya que la plataforma realiza el registro de todos los sectores (telecomunicaciones, transporte y postal) generando un correlativo único y no así por sector.

Por lo señalado, se evidenciaría que el regulador no habría contemplado información que es relevante en la operativa de la atención de los reclamos directos y así poder brindar respuestas de manera oportuna y pertinentes de acuerdo a los inconvenientes en la prestación del servicio de telecomunicaciones, aspecto que podrían derivar en demoras para resolver los reclamos, ocasionando perjuicio en el administrado.

### CONSIDERANDO 3: (Normativa aplicable)

Que el inciso k) del Artículo 4 de la LEY 2341, prevé que los procedimientos administrativos se desarrollarán con economía, simplicidad y celeridad, evitando la realización de trámites, formalismos o diligencias innecesarias.

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

Que los Parágrafos I y II del Artículo 56 (Procedencia) de la LEY 2341 señala: *"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"*.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025



## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

Que el Artículo 58 (Forma de Presentación) de la LEY 2341, determina: *“Los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades, en los plazos que establece la presente Ley”.*

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 cumpliéndose con las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumpliéndose 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 APROBADO POR EL DS 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”.*

Que el inciso b) del Artículo 19 (Atribuciones del Director Ejecutivo) del Decreto Supremo N° 0071, de 09 de abril de 2009, establece entre las atribuciones del Director Ejecutivo de esta Autoridad, la de Resolver recursos de revocatoria interpuestos contra las resoluciones y actos definitivos emitidos por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes.

### CONSIDERANDO 4: (Acumulación de los Recursos de Revocatoria)

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

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025



## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

Que el inciso k) del artículo 4 de la citada Ley, prevé que, los procedimientos administrativos se desarrollarán con economía, simplicidad y celeridad, evitando la realización de trámites, formalismos o diligencias innecesarias.

Que en el caso en concreto, se ha evidenciado que BoA, AXS BOLIVIA S.A., Línea Sindical de Transporte "El Dorado" – "FLOTA EL DORADO", COTAP R.L., COMTECO R.L., NUEVATEL S.A., TELECEL S.A. y ENTEL S.A., han presentado recursos de revocatoria en contra del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 517/2025; en tal sentido, considerando que los citados recursos de revocatoria, independientemente de su contenido, han sido dirigidos en contra de un mismo acto administrativo, corresponde, en aplicación de los principios de economía, simplicidad y celeridad, su acumulación, dado que tienen idéntico interés y objeto, traducido en la pretensión de que se deje sin efecto totalmente la resolución impugnada.

### CONSIDERANDO 5: (Análisis y Conclusiones del recurso de revocatoria)

Que habiendo efectuado la compulsa documental de la RAR 517/2025, del recurso de revocatoria y de sus antecedentes, cabe emitir las siguientes puntualizaciones y posteriores conclusiones:

1. Cabe señalar que el recurso de revocatoria, como todo acto de impugnación en sede administrativa, requiere del cumplimiento de requisitos que se establecen desde dos órdenes o esferas normativas que hacen a la procedencia recursiva, éstos son: a) los requisitos formales, a saber, el carácter definitivo del acto recurrido, que sea escrito, la oportunidad de la interposición, la firma, la legitimación o interés legal; y b) los requisitos de orden material o sustancial traducidos en un perjuicio actual o razonablemente potencial que limite, desconozca o menoscabe derechos subjetivos y aún intereses legítimos, conforme a lo señalado en el Artículo 56 de la LEY 2341.

En tal sentido, el Artículo 86 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, prescribe que los recurrentes legitimados presentarán sus recursos 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 2341.

Del mismo modo, los Artículos 58 y 64 de la LEY 2341, disponen que los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades en los plazos que establece la citada Ley, es decir dentro del plazo de los diez (10) días siguientes a su notificación.

2. Ahora bien, con carácter previo es importante para el caso de autos empezar el análisis indicando que este Ente Regulador, ha identificado la concurrencia de argumentos similares planteados por los RECURRENTES en sus escritos de interposición de recursos de revocatoria, motivo por el cual, para una mejor contextualización y entendimiento del caso de autos, se procederá con el examen de agravios en el orden en los que han sido expuestos los recursos de revocatoria de los operadores.

Dicho ello, debe tenerse presente que los RECURRENTES cuestionaron la ausencia de motivación y fundamentación en la RAR 517/2025, dado que no se habría especificado cuál sería la norma que faculta modificar o elaborar un nuevo procedimiento de reclamaciones de los servicios de Telecomunicaciones y TIC's, Transportes y Postal, entre otros aspectos.

De la compulsa de antecedentes, esta instancia revisora verificó que la RAR 517/2025, en los Considerandos 1 y 3 de Antecedentes y Fundamentación, determinaron que a raíz de los Informes Técnicos y Jurídicos emitidos por las Unidades pertinentes de la Dirección Técnica Sectorial de Transportes y la Dirección Jurídica, la ATT precisaba una herramienta imprescindible para ejercer la función de regulación, control y sanción de manera efectiva; sin dejar de lado que dicho fallo, dejó plasmado que los Reglamentos de Atención, Información y Reclamación de los servicios, constituían "procedimientos dispersos y obsoletos" que debían ser actualizados a fin de optimizar su aplicación para garantizar mecanismos institucionales que denoten una protección efectiva del derecho al reclamo; siendo inclusive imprescindible incorporar en los

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

**La Paz:** 13 de Calacoto entre  
Av. Los Sauces y Av. Costanera  
Nro. 8260.  
Telf: 2-772266 - 2- 615000  
Fax: 2-772299

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

**Tarija:** Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carpio Nro. 1300  
Telf: 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección  
Consumidor.** 19 de 22  
800-10-6000  
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

procedimientos de la reclamación al Sector Postal; todo ello al amparo de la LEY 453, la LEY 2341, el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.

A tal efecto, la recurrida RAR 517/2025, determinó lo siguiente:

**“PRIMERO. – APROBAR** el Reglamento de Reclamaciones de los Servicios de Telecomunicaciones y TIC’s, Transportes y Postal, el cual se encuentra en ANEXO de la presente Resolución Administrativa y consta de cincuenta y siete (57) Artículos, norma jurídica que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

**SEGUNDO.- APROBAR** la implementación de la Ventanilla Única de Reclamaciones ‘ATTención 360°’, conforme a los detalles expresados en el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1181/2025 de 14 de julio de 2025. Dicha Ventanilla entrará en funcionamiento al día hábil siguiente de la publicación de la presente Resolución Administrativa Regulatoria, debiendo canalizarse todas las reclamaciones a los Operadores por las vías habilitadas y dadas a conocer a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

**TERCERO.- APROBAR** el Instructivo Técnico de Funcionamiento de la Ventanilla Única de Reclamaciones ‘ATTención 360°’, el cual se encuentra adjunto a la presente en formato digital, formando parte integrante e indivisible del acto administrativo en cuestión.

**CUARTO.- INSTRUIR** a la Unidad de Servicios Legales de la Dirección Jurídica de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, en coordinación con la Unidad de Planificación y la Dirección Administrativa Financiera, a realizar las gestiones correspondientes a efectos de aprobar el Manual Interno de aplicación del Reglamento de Reclamaciones de los Servicios de Telecomunicaciones y TIC’s, Transportes y Postal, en el plazo máximo de treinta (30) días calendario, computables a partir de la publicación de la presente Resolución Administrativa Regulatoria, así como realizar las gestiones administrativas necesarias a efectos de dar cumplimiento al presente acto administrativo.

**QUINTO.- INSTRUIR** a los Operadores de los sectores de Telecomunicaciones y TIC’s, Transporte y Servicio Postal, realizar la adecuación y/o integración de sus procedimientos y sistemas a la Ventanilla Única de Reclamaciones ‘ATTención 360°’ en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, computables a partir de la publicación de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

**SEXTO.- DEJAR SIN EFECTO** las siguientes Resoluciones Administrativas: Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-TR LP 39/2015 de 16 de marzo de 2015; Resolución Administrativa Regulatoria TR-020/2011 de 14 de enero de 2011; Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 0133/2009 de 15 de diciembre de 2009; Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 0322/2013 de 28 de junio de 2013; Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL 0062/2014 de 31 de enero de 2014; Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 71/2024 de 31 de julio de 2024; Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA LP 8/2014 de 27 de mayo de 2014, así como todas aquellas disposiciones contrarias a la presente Resolución (...).”

En el contexto anotado, si bien dicho pronunciamiento expone en el Considerando 3 de Fundamentación las razones que motivaron la emisión del acto administrativo al amparo de la LEY 453, entre otras, no se evidencia el basamento legal suficiente que sustente la decisión de aprobar dicho Reglamento; sumado a ello, las razones fácticas y jurídicas que justifiquen cuáles serían los aspectos que deberán enmarcarse a la Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, debiendo precisar que necesariamente aquello debe ser parte del acto administrativo de manera clara y precisa, máxime cuando el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, contiene el procedimiento específico del proceso sancionador de reclamación administrativa.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

**La Paz:** 13 de Calacoto entre  
Av. Los Sauces y Av. Costanera  
Nro. 8260.  
Telf: 2-772266 - 2- 615000  
Fax: 2-772299

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

**Tarija:** Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carril, Tarija  
Telf: 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección  
Consumidor** 20 de 22  
800-10-6000  
www.att.gob.bo



## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

3. En razón a ello, la insuficiencia advertida en la exposición de los aspectos descritos, derivaron en la imposibilidad de que los RECURRENTEs tengan pleno convencimiento de la necesidad de implementación del procedimiento de reclamación en los sectores regulados y que ello de ninguna forma, contraviene la normativa jurídica vigente; en otras palabras, la RAR 517/2025, al no haber expuesto con claridad las razones fácticas y jurídicas que han sustentado su decisión, denota una afectación al debido proceso, aspectos que, con base a la normativa, permiten concluir que dicha reglamentación carece de los elementos esenciales de causa y fundamento, previstos en el Artículo 28 de la LEY 2341, afectando, en consecuencia, la validez del acto administrativo objeto del presente recurso.

4. Según lo expuesto, deberá comprenderse que la estructura de dicho acto administrativo no consta de todos los elementos que son esenciales, por tal razón, este Ente Regulatorio velando por el debido proceso debe revocar totalmente la RAR 517/2025, a efectos de que se proyecte un nuevo análisis que permita la emisión de un nuevo acto administrativo, de manera motivada y fundamentada, conforme en derecho corresponda, además, considerando los aspectos que atañen y que fueron cuestionados por los RECURRENTEs.

5. En atención a ello, no cabe dar lugar a la petición efectuada por BoA de abrir un plazo probatorio, dado que el acto administrativo debe ser revocado en su integridad; como tampoco es viable atender favorablemente las solicitudes de AXS BOLIVIA S.A., COMTECO R.L., TELECEL S.A., NUEVATEL S.A. y ENTEL S.A., acerca de la suspensión de la ejecución del acto administrativo que aprueba el Reglamento de Reclamaciones, en aplicación del Artículo 59 de la LEY 2341; toda vez que al disponer aceptar los recursos de revocatoria planteados por los RECURRENTEs, dichas peticiones carecen de objeto; consecuentemente, no cabe emitir mayores consideraciones sobre ello.

6. Bajo el contexto anotado, no se considera oportuno ni pertinente efectuar mayor análisis respecto a otros argumentos que hacen al fondo de la *litis* administrativa que han sido expuestos por los RECURRENTEs, ni a las causales de nulidad expuestas por los RECURRENTEs, siendo que a la luz de los antecedentes, dicho acto administrativo carece de los elementos esenciales para su formación, no siendo por ende, válido ni eficaz, por ende, como se dijo, resulta necesario en el caso de autos aceptar tal impugnación y disponer la revocatoria de la resolución impugnada.

### POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la ATT, Ing. CRISTIAM MARCELO MAMANI VIDES, designado mediante Resolución Suprema N° 31033 de 16 de abril de 2025 emitida por el Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes.

### RESUELVE:

**PRIMERO.- ACUMULAR** los recursos de revocatoria interpuestos el 25 de agosto de 2025 por Paola Jesús Vasco Poveda, en representación de la EMPRESA PÚBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN – **BoA**; el 26 de agosto de 2025 por Vladimir Alvarez Roa, en representación de la Empresa **AXS BOLIVIA S.A.**; el 01 de septiembre de 2025 por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de la LÍNEA SINDICAL TRANSPORTES “EL DORADO” – **TRANSPORTES EL DORADO**; el 12 de septiembre de 2025 por Carmelo Espala Villegas, en representación de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES POTOSI R.L. – **COTAP R.L.**, el 12 de septiembre de 2025 por Jose Luis Tapia Rojas, en representación de la Cooperativa de Telecomunicaciones “COCHABAMBA” R.L. – **COMTECO R.L.** y el 15 de septiembre de ese mismo año, por Wilden Ariel Salvatierra Chavarria y Glenn Adolfo Melgar Rojas en representación de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – **ENTEL S.A.**; por Giovanni Gismondi la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – **TELECEL S.A.** y por Luis Alberto Nemtala Crespo en representación de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL (PCS DE BOLIVIA) SOCIEDAD ANÓNIMA – **NUEVATEL S.A.**, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 517/2025 de 11 de agosto de 2025.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## Resolución Revocatoria

ATT-DJ-RA RE-TL LP 99/2025

**SEGUNDO.- ACEPTAR** los recursos de revocatoria interpuestos por BoA, AXS BOLIVIA S.A., EL DORADO, COTAP R.L., COMTECO R.L., ENTEL S.A., TELECEL S.A. y NUEVATEL S.A. en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 517/2025 de 11 de agosto de 2025 y, en consecuencia, **REVOCAR TOTALMENTE** dicho acto administrativo, conforme a lo establecido en el inciso b) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.

**TERCERO.- INSTRUIR** a la Unidad Legal de Servicios, dependiente de la Dirección Jurídica de este Ente Regulatorio, proyectar el acto administrativo que corresponda para emitir un nuevo pronunciamiento en coordinación con las áreas técnicas que correspondan, debidamente motivado y fundamentado, conforme a los criterios de legitimidad establecidos en la presente Resolución Revocatoria.

**CUARTO.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución Revocatoria, en un órgano de prensa de circulación nacional, en cumplimiento del Artículo 34 de la LEY 2341 y la publicación del presente acto en la página web de la ATT ([www.att.gob.bo](http://www.att.gob.bo)).

Notifíquese a BoA en su domicilio legal ubicado en la Avenida Simón López N° 1582 de la ciudad de Cochabamba, a AXS BOLIVIA S.A. en su domicilio legal ubicado en la Avenida Julio Patiño N° 1179, esquina calle 8 de Calacoto de la ciudad de La Paz, a TRANSPORTES EL DORADO en su domicilio legal ubicado en la Avenida Uruguay N° 480 Zona Challapampa de la ciudad de La Paz, a COTAP R.L. en su domicilio legal ubicado en la Plaza 10 de noviembre s/n Edificio COTAP e la ciudad de Potosí, a COMTECO R.L. en su domicilio legal ubicado en la Avenida Ballivian N° 713, Edificio Administrativo, 5to. Piso de la ciudad de Cochabamba (teléfono de referencia 4 - 4526600), a ENTEL S.A. en su domicilio legal ubicado en la Calle Federico Zuazo N° 1771, Edificio Tower, piso 9 de la ciudad de La Paz, a TELECEL S.A. en su domicilio legal ubicado en Avenida Grigotá y 5to. Anillo (Doble Vía a la Guardia) de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, y a NUEVATEL S.A. en su domicilio legal ubicado en la Avenida San Martín s/n, Edificio Ambassador, piso 1, Barrio Equipetrol de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, 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-5669/2025

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

**La Paz:** 13 de Calacoto entre  
Av. Los Sauces y Av. Costanera  
Nro. 8260.  
Telf: 2-772266 - 2- 615000  
Fax: 2-772299

**Cochabamba:** Av. Ballivian y España  
(El Prado) Nro. 683 Primer piso.  
Telf: 4-581182 - 4-451184  
4-4581185

**Santa Cruz:** Av. Beni (entre  
4to y 5to anillo) calle 3, Edif.  
Gardenia Condominio Club  
Torre Sur. Planta baja Of. 2  
Telf: 3-120587 - 3-3120978

**Tarija:** Calle Padilla esquina  
Alejandro del Carril  
Telf: 6-644136 - 6-112611

**Línea Gratuita de Protección  
Consumidor** 22 de 22  
800-10-6000  
[www.att.gob.bo](http://www.att.gob.bo)