

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 750/2025

La Paz, 04 de noviembre de 2025

VISTOS:

La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 700/2025 de 17 de octubre de 2025 (**RAR 700/2025**) y el Reglamento de Calidad del Servicio de Acceso a Internet (**REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025**); las Notas y Memoriales de solicitud de aclaratoria y complementación de la RAR 700/2025 y del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025; el Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 1620/2025 de 04 de noviembre de 2025 (**INFORME TÉCNICO**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 2104/2025 de 04 de noviembre de 2025 (**INFORME JURÍDICO**); todo lo que ver convino y se tuvo presente:

CONSIDERANDO 1: (ANTECEDENTES)

Que el Artículo 11 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 (**REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172**), establece que los administrados que intervengan en el procedimiento podrán solicitar, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación o publicación, la aclaratoria de resoluciones que presenten contradicciones y/o ambigüedades. Los Superintendentes resolverán la procedencia de la solicitud dentro de los cinco (5) días siguientes a su presentación, sin recurso ulterior. La aclaración no alterará sustancialmente la Resolución objeto de la misma.

Que la Nota CITE: AR-EXT 186/25 de 24 de octubre de 2025, presentada por la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L. (**COMTECO R.L.**); el Memorial REG/1887/2025 de 27 de octubre de 2025 presentado por la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A. (**TELECEL S.A.**); el Memorial de 24 de septiembre de 2025 presentado por AXS BOLIVIA S.A. (**AXS S.A.**); la Nota ENT-SGAR E/25101342 de 27 de octubre de 2025 presentada por la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A. (**ENTEL S.A.**); y el Memorial de 26 de septiembre de 2025 presentado por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. (**NUEVATEL S.A.**) de solicitudes de aclaratoria y complementación de la **RAR 700/2025**) y el **REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025**

Que a través del Auto ATT-DJ-A-FIS TL LP 95/2025 de 29 de octubre de 2025, se dispuso a acumular las solicitudes de aclaratoria y complementación presentadas por COMTECO R.L., TELECEL S.A., AXS S.A., ENTEL S.A. y NUEVATEL S.A., considerando que las citadas solicitudes, independientemente de su contenido, han sido planteadas respecto a un mismo acto administrativo, con idéntico interés y objeto.

Que por INFORME TÉCNICO la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (**ATT**), efectuó el análisis de las solicitudes de aclaratoria y complementación, presentadas por los operadores respecto a la RAR 700/2025 y al REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, estableciendo en sus partes pertinentes las aclaraciones y complementaciones respectivas.

Que en el INFORME JURIDICO de la Dirección Jurídica de la ATT, concluyó y recomendó emitir la Resolución correspondiente, en relación a las solicitudes de aclaración y complementación presentadas por los operadores respecto a la RAR 700/2025 y al REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

700/2025, conforme a lo concluido en el INFORME TÉCNICO de la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación de la ATT.

CONSIDERANDO 2.- (FUNDAMENTOS)

Que el Artículo 11 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 prevé que los administrados que intervengan en el procedimiento podrán solicitar, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación, la aclaratoria de resoluciones que presenten contradicciones y/o ambigüedades, es decir, que las partes o parte interesada pueden solicitar la corrección de cualquier **error material o, en su defecto, la aclaración de algún concepto oscuro que se hubiera incluido sobre alguna de las pretensiones del administrado, pero sin alterar lo sustancial en el fondo de lo resuelto.**

Que la Sentencia Constitucional Plurinacional 0270/2017-S3 de 05 de abril de 2017, dictada por el Tribunal Constitucional Plurinacional, establece que “(...) *los administrados que intervengan en un proceso administrativo tienen la posibilidad de solicitar, dentro de los tres días siguientes a su notificación, la aclaración de los actos administrativos que presenten contradicciones y/o ambigüedades en cuanto a conceptos oscuros o cualquier error material de carácter numérico, gramatical o mecanográfico; así como de la complementación de las omisiones esenciales vinculados con aspectos formales (...).*”.

Que a efectos de que proceda la solicitud de aclaración y complementación resulta esencial que en el acto administrativo cuya aclaración y complementación se requiere, se encuentren presentes contradicciones y/o ambigüedades, *entendiendo como contradicción a la incompatibilidad entre dos o más puntos decisivos de la citada Resolución y como ambigüedad a la situación en la que la decisión adoptada por esta Autoridad se puede entender o interpretar de más de una manera.*

Que de acuerdo al marco normativo y jurídico previamente expuesto, corresponde valorar las solicitudes de aclaratoria y complementación de la RAR 700/2025 y del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, conforme lo siguiente:

1. COMTECO R.L.

“1. En el Resuelve Primero de la resolución, su Autoridad dispone: “APROBAR el REGLAMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET...”.

*Revisando los Considerandos 2 y 3 de la RAR 700/2025 no hemos encontrado el precepto normativo que de manera clara y precisa faculte a la ATT emitir un **reglamento de calidad**, que no es lo mismo que aprobar un Estándar de Calidad para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.*

En este sentido, solicitamos nos indique o complemente cuál de las normativas citadas en la parte considerativa otorga a la ATT la extrañada potestad reglamentaria en lo que refiere a los indicadores de calidad, particularmente en lo que respecta al Servicio de Acceso a Internet.”

Al respecto, COMTECO R.L. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún termino ambiguo que requiera aclararse y/o complementarse en los precitados documentos; toda vez que la normativa que atribuye la facultad de aprobar el precitado Reglamento se encuentra citado en el primer párrafo del Considerando 1; en los párrafos cuarto, séptimo y octavo del Considerando 2; y en el numeral 1 del Considerando 3 de la RAR 700/2025.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

“2. En el artículo 8 del Reglamento aprobado, se indica que los indicadores de calidad serán evaluados de manera anual, considerando solo las mediciones obtenidas entre las 11:00 a las 14:00 y las 17:00 a las 22:00 horas. En el artículo 12 se dispone que el periodo de medición está comprendido entre las 11:00 y las 23:00 horas, los 365 días del año. Cuál de estos dos periodos de medición es el que se aplicará o se nos explique su diferencia o lo que quiere decir.”

Al respecto, COMTECO R.L. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún término ambiguo que requiera aclararse y/o complementarse en los precitados documentos; toda vez que el Artículo 12 es el que define el periodo de medición, mientras que el Artículo 8 delimita los intervalos en el que serán evaluados los indicadores.

“3. En el párrafo I, artículo 15 del Reglamento, se establece que para las plataformas de Acceso Alámbrico Fijo y Acceso Inalámbrico Fijo el número de sondas que se deben instalar es: “De 1001 a 2000 usuarios activos, al menos 1 sonda de prueba.”. En el párrafo II del mismo artículo, se determina que debemos garantizar: “Para cada tecnología (2 sondas como mínimo)”, es decir, no es claro si debemos garantizar 2 sondas adicionales más allá de las instaladas por cantidad de usuarios.”

Al respecto, COMTECO R.L. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún término ambiguo que requiera ser aclarado o complementado en los precitados documentos; toda vez que el propio Artículo 15 del Reglamento establece con claridad que la cantidad de sondas se determina en función al número de usuarios activos por departamento, conforme a lo previsto en el Párrafo I, y en el Párrafo II la existencia de al menos dos sondas por tecnología como mínimo obligatorio, independientemente de su ubicación geográfica.

“4. En el artículo 23 se expone un cuadro relacionado a la obligatoriedad de cumplimiento de los indicadores de calidad.

Al respecto, existen metas, como Pérdida de Paquetes (PP_Anual) y Latencia o Retardo (LAT_Anual) para las cuales se establece que su fuente de medición será: ‘Medición por Sondas / Extracción de elemento de Red ()’. Solicitamos nos aclare o complemente qué criterio se aplicará en caso de presentarse un incumplimiento en solo una de las modalidades de verificación ¿se declarará el incumplimiento del indicador?’*

Al respecto, COMTECO R.L. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún término ambiguo que requiera ser aclarado o complementado en los precitados documentos; toda vez que el cuadro expuesto en el Artículo 23 del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025 no menciona modalidades de verificación de incumplimiento, solamente establece y resume las fuentes de medición de cada indicador. Los Valores Objetivo de Cumplimiento Obligatorio o Umbrales de Referencia para Mejora de cada indicador se encuentran descritos en sus respectivos párrafos de los Artículos 12 y 20, según corresponda.

“5. En el artículo 24 se dispone que la multa máxima que se aplicará es de UFV20.000.- y a partir de este monto, se establece una granularidad por número de usuarios. En la resolución 700/2025 no se encuentra el análisis realizado para determinar la sanción, mercedo sea complementado.”

Al respecto, COMTECO R.L. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

término ambiguo que requiera ser aclarado o complementado en los precitados documentos; toda vez que el análisis pertinente de la sanciones previstas en el Artículo 24 del referido Reglamento, se encuentran desarrolladas en el Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 1499/2025 de 14 de octubre de 2025 emitido por la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación y en el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1965/2025 de 17 de octubre de 2025 de la Dirección Jurídica de la ATT, que sustentan la RAR 700/2025, sobre los cuales los operadores y/o proveedores estuvieron y están plenamente facultados para conocer y obtener copias de los mismos, así como de cualquier otro antecedente de la RAR 700/2025.

2. TELECEL S.A.

*“1.1. La Parte Dispositiva Segunda de la **R.A.R. 700/2025**, Dispone que ...la evaluación del cumplimiento de los indicadores de calidad a los operadores y/o proveedores que cuenten con Autorizaciones Transitorias Especiales (antes de contrato de concesión) y/o Habilitaciones Específicas para el Servicio de Acceso a Internet, conforme a las disposiciones del Reglamento aprobado, se realizará a partir del 01 de enero de la gestión posterior a la aprobación de la homologación para cada operador y/o proveedor del Servicio de Acceso a Internet.*

Sobre el particular, se solicita aclaratoria y complementación de dicho Punto Dispositivo de la R.A.R. 700/2025, estableciendo a qué Reglamento específicamente se refiere dicha disposición”.

Al respecto, TELECEL S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún término ambiguo que requiera ser aclarado o complementado en los precitados documentos; toda vez que lo descrito en el punto dispositivo segundo de la RAR 700/2025 claramente al REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025.

*“1.2. La Parte Dispositiva Tercera de la **R.A.R. 700/2025**, Dispone que ...el procedimiento de homologación de contadores de los equipos de red de los operadores y/o proveedores que a la fecha de publicación del presente Reglamento cuenten con Autorizaciones Transitorias Especiales (antes de contrato de concesión) y/o Habilitaciones Específicas para el Servicio de Acceso a Internet, concluirá el 31 de diciembre de la gestión 2026.*

Sobre el particular, se solicita aclaratoria y complementación de dicho Punto Dispositivo de la R.A.R. 700/2025, estableciendo en concreto cuando se dará inicio al mencionado Procedimiento de Homologación.”.

Al respecto, TELECEL S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún término ambiguo que requiera ser aclarado o complementado en los precitados documentos; toda vez que, de acuerdo con lo establecido en el Parágrafo I del Artículo 32 de la LEY 2341, el proceso de homologación, conforme en el Punto Dispositivo Tercero del RAR 700/2025 inició con la publicación de la RAR 700/2025.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

“1.3. La Parte Dispositiva Quinta de la R.A.R. 700/2025, Dispone que ...los operadores y/o proveedores, que a la fecha de publicación del presente Reglamento cuenten con Autorizaciones Transitorias Especiales (antes de contrato de concesión) y/o Habilitaciones Específicas para el Servicio de Acceso a Internet, y los que obtengan su Licencia Única y/o la Habilitación Específica para dicho servicio, deberán presentar mensualmente la información recolectada para conformar los indicadores, a partir del primer mes de la gestión siguiente de aprobada la homologación para cada Operador y/o Proveedor del Servicio de Acceso a Internet, conforme al formato aprobado en la respectiva Resolución de Homologación.

Sobre el particular, se solicita aclaratoria y complementación de dicho Punto Dispositivo de la R.A.R.700/2025, estableciendo en concreto hasta que día de cada mes, debería presentarse la información recolectada para conformar los indicadores,...a partir del primer mes de la gestión siguiente de aprobada la homologación para cada Operador y/o Proveedor del Servicio de Acceso a Internet, conforme al formato aprobado en la respectiva Resolución de Homologación....”.

Al respecto, TELECEL S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún término ambiguo que requiera ser aclarado o complementado en los precitados documentos; toda vez que el Artículo 9 del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025 establece la fecha hasta la cual se debe remitir la información.

“1.4. El Reglamento aprobado mediante R.A.R. 700/2025, Dispone en sus Artículos 24, 25 y 26 las normas sancionatorias que resultarían de aplicación frente al incumplimiento del Reglamento, entre otras refiere a la Conmutación.

Sobre el particular, se solicita aclaratoria y complementación de dichos Artículos del Reglamento aprobado mediante R.A.R. 700/2025, indicando si otras normas del Reglamento de Sanciones del Sector de Telecomunicaciones, aprobado a través de D.S. 4326, resultan también de aplicación, tales como Atenuantes, Agravantes, Reincidencia, Concurso Ideal, Allanamiento, Concurso Real, Prescripción, etc...”

Al respecto, TELECEL S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún termino ambiguo que requiera aclararse y/o complementarse en los precitados documentos, toda vez que a través de la aclaratoria y complementación pretende ampliar los alcances del citado Reglamento, a una normativa que tiene otro objeto y alcance y que no forma parte del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025; debiendo quedar claro que las disposiciones sobre conmutación del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025 son propias del mismo.

3. AXS S.A.:

“1. De acuerdo a lo establecido en el Resuelve tercero de la RAR 700/2025, el procedimiento de homologación de contadores de los equipos de red de los operadores y/o proveedores que a la fecha de publicación del presente Reglamento cuenten con Autorizaciones Transitorias Específicas (antes contrato de concesión) y/o Habilitaciones Específicas para el Servicio de Acceso a Internet, concluirá el 31 de diciembre de 2026. Por su parte, el resuelve tercero de la RAR 589/2025 que aprueba el Reglamento del estándar de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones con acceso fijo, estableció que el procedimiento de homologación de contadores de los operadores y/o proveedores concluirá el 30 de junio de 2026. Tomando en cuenta que el procedimiento de homologación que señalan ambas Resoluciones Administrativas Regulatorias (RAR 589/2025 y RAR 700/2025), tienen como objeto la homologación de contadores de los equipos de los

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

operadores para la implementación de los indicadores de calidad para el servicio de acceso a internet que es un servicio con-acceso fijo, los plazos para la conclusión de la homologación de contadores, debería, en ambos casos ser el mismo. En ese sentido solicito a su Autoridad aclarar cuál será la fecha de conclusión de la homologación de contadores de los operadores y la que deberá ser aplicada para efectos del procedimiento al cual deberá sujetarse los operadores.”

Al respecto, AXS S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún término ambiguo que requiera aclararse en los precitados documentos, por lo que no corresponde la solicitud de aclaratoria. Es pertinente agregar que el Reglamento del Estándar de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones con Acceso Fijo, establece indicadores y contadores propios; por lo cual la fecha y procedimientos de homologación de contadores del Servicio de Acceso a Internet del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, se encuentran previstos en el Resuelve Tercero de la RAR 700/2025 y en el Artículo 10 del precitado Reglamento.

“2. En el artículo 2 del Reglamento de Calidad del Servicio de Acceso a Internet aprobado mediante la RAR 700/2025 (REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025) establece que están bajo el alcance de este reglamento los operadores y/o proveedores que cuenten con un título habilitante para la presentación del servicio de acceso a internet o que brindan dicho servicio a través de otro título habilitante. Solicito a su Autoridad pueda aclarar cuáles son los otros títulos habilitantes a los que se refiere dicho artículo para la prestación del servicio de acceso a internet.”

Al respecto, AXS S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún término ambiguo que requiera ser aclarado en los precitados documentos, por lo que no corresponde la solicitud de aclaratoria. Corresponde hacer notar que existen operadores que cuentan con otros títulos habilitantes denominados Contratos de Concesión (Autorizaciones Transitorias Especiales) para la prestación del Servicio de Transmisión de Datos, otorgados conforme a la Ley N° 1632 de 05 de julio de 1995, el Decreto Supremo N° 24132 de 27 de septiembre de 1995 y el Decreto Supremo N° 26005 de 30 de noviembre de 2000, a través de los cuales brindan el Servicio de Acceso a Internet.

“3. De acuerdo a lo señalado en el artículo 9 del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, los operadores deberán remitir la información hasta el día 15 del mes siguiente, de acuerdo a los formatos de presentación de cada reporte que se encontrarán disponibles en la plataforma dispuesta por la ATT, definida para ese fin en el proceso de homologación, debiendo el operador cumplir de forma estricta el formato de presentación; el cual podrá ser modificado por el ente regulador. Según dicho artículo, el formato de presentación de la información será definido como resultado del proceso de homologación de los contadores de cada operador, en base a sus equipos y plataformas. Solicito que aclare por qué el ente regulador podrá modificar el formato de presentación de forma unilateral, si la definición del formato de presentación de información emerge de un proceso de homologación de equipos que solo pueden ser modificados o cambiado por el operador.”

Firmado Digitalmente
Verificar en:



Al respecto, AXS S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún término ambiguo que requiera aclararse en los precitados documentos, por lo que no corresponde la solicitud de aclaratoria. Corresponde señalar que el Artículo 10 del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025 no contemplan la modificación unilateral de los formatos de presentación de información.



E-CB-1931/2025

“4. El Art. 22 del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, establece el procedimiento administrativo para el incumplimiento a los indicadores establecidos en dicho reglamento, el cual estará sujeto a los Capítulos III y V del Título III del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial_SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 y la vía recursiva administrativa sujeta al Capítulo V del Título III de la Ley 2341 de Procedimiento Administrativo y al Título IV del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172. Bajo esa lógica, el Art. 26 del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025 establece el procedimiento de la conmutación de la multa, aplicando el mismo procedimiento que se encuentra definido en el Art. 14 del Reglamento de infracciones y Sanciones para el Sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de información y Comunicación aprobado mediante Decreto Supremo N° 4326. En ese sentido, solicitamos se aclara y complementa que se aplicará al procedimiento sancionador y recursivo lo establecido en el Art. 79 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo y Art. 13 del Reglamento de infracciones y Sanciones para el Sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación aprobado mediante Decreto Supremo N°4326, para la prescripción de infracciones y sanciones.”

Al respecto, AXS S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún termino ambiguo que requiera aclararse y/o complementarse en los precitados documentos, toda vez que a través de la aclaratoria y complementación pretende ampliar los alcances del citado Reglamento.

4. ENTEL S.A.

“En el punto Dispositivo Segundo se dispone:

"DISPONER que la evaluación del cumplimiento de los indicadores de calidad a los operadores y/o proveedores que cuenten con Autorizaciones Transitorias Especiales (antes de contrato de concesión) y/o Habilitaciones Especificas para el Servicio de Acceso a Internet, conforme a las disposiciones del Reglamento aprobado, se realizará a partir del 01 de enero de la gestión posterior a la aprobación de la homologación para cada operador y/o proveedor del Servicio de Acceso a Internet."

En su Punto Resolutivo Cuarto señala:

“DEJAR SIN EFECTO las Resoluciones Administrativas Regulatorias ATT-DJ-RAR-TL LP 299/2018 de 02 de mayo de 2018, ATT-DJ-RAR-TL LP 334/2018 de 24 de mayo de 2018, ATT-DJ-RAR- TL LP 701/2018 de 04 de octubre de 2018, ATT-DJ-RAR-TL LP 950/2018 de 21 de diciembre de 2018 y ATT-DJ-RA RE-TL LP 19/2019 de 27 de febrero de 2019.”

De lo señalado, se puede evidenciar que si bien en el Punto Resolutivo Segundo se establece que la vigencia del Reglamento depende de la homologación para cada operador y/o proveedor del Servicio de Acceso a Internet, es decir en un futuro indeterminado, en su Punto Resolutivo Cuarto se dejan sin efecto cinco (5) Resoluciones Administrativas que regulan diferentes aspectos relativos al servicio de acceso a internet, por lo tanto, considerando que existe un vacío legal durante el tiempo en que entrara en vigencia el Reglamento de Calidad del Servicio de Acceso a Internet, solicitamos se aclare que normativa se aplicará en ese periodo de tiempo en sustitución de lo regulado en las cinco Resoluciones que se han dejado sin efecto?.

En este sentido, considerando que existe ambigüedad en lo establecido en dichos puntos

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

resolutivos, nos permitimos solicitar se aclare o complemente los aspectos señalados anteriormente.”

Al respecto, ENTEL S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún término ambiguo que requiera ser aclarado o complementado en los precitados documentos; toda vez que el Punto Resolutivo Cuarto es claro al dejar sin efecto las Resoluciones por lo que sus disposiciones ya no se encuentran vigentes, estando sujeto la evaluación del Servicio de Acceso a Internet a las disposiciones establecidas en la RAR 700/2025 y el Reglamento aprobado por el mismo.

5. NUEVATEL S.A.

*“1. En los Considerando 1 y 3 de la RAR 700/2025 se indica lo siguiente (resaltado añadido):
Que a través del INFORME TECNICO, la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación de la ATT, en el marco de la Disposición Transitoria Tercera de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación (LEY 164) de 08 de agosto de 2011 y la Disposición Adicional Primera del Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020, informa los antecedentes del inicio y desarrollo de la elaboración del proyecto de “Reglamento de Calidad del Servicio de Acceso a Internet”, así como la socialización del citado proyecto con los operadores y/o proveedores del servicio.
5. La elaboración del Proyecto de “Reglamento de Calidad para el Servicio de Acceso a Internet” fue sujeta a socialización con los operadores y/o proveedores del Servicio de Acceso a Internet, y se consideró las sugerencias, recomendaciones y observaciones efectuadas por los mismos.
Efectivamente, en fecha 03 de octubre de 2025 se llevó a cabo una reunión entre la ATT y los operadores del sector, en oficinas del ente regulador, en la que se llegó al consenso en los siguientes puntos que se pidió incluir en el Acta de la reunión:
- Los operadores han argumentado que no existe factibilidad técnica para mediciones en elementos de red y solicitan que las mediciones sean solamente por sondas.
- Los tres adicionales indicadores referidos a sesiones, a criterio de los operadores, no son indicadores de calidad sino de experiencia del usuario por lo que solicitan no sean incluidos y que solamente queden los cinco indicadores actualmente vigentes.
- Con todos los comentarios expresados por los operadores, la ATT elaborará una nueva versión del proyecto de Reglamento y evaluará la convocatoria a una nueva reunión para su socialización.
- Los operadores harán llegar a la ATT, hasta el día martes 07 de octubre, las observaciones correspondientes a la propuesta de reglamento SAI.
Se solicita aclarar: ¿Cuáles son los fundamentos y la motivación para señalar que el proyecto se socializó con los operadores y no se tomó en cuenta los consensos alcanzados en la reunión de socialización?”*

Al respecto, NUEVATEL S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún término ambiguo que requiera aclararse y/o complementarse en los precitados documentos; toda vez que el análisis respecto a lo manifestado en la socialización por los operadores respecto al proyecto de Reglamento de Calidad de Servicio a Internet, se encuentra desarrollado en el Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 1499/2025 de 14 de octubre de 2025 emitido por la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación y en el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1965/2025 de 17 de octubre de 2025 de la Dirección Jurídica de la ATT, que sustentan la RAR 700/2025, sobre los cuales los operadores y/o proveedores estuvieron y están plenamente

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

facultados para conocer y obtener copias de los mismos, así como de cualquier otro antecedente de la RAR 700/2025.

“2. La Disposición Adicional Primera del DS 4326, citada en el Considerando 1 de la RAR 700/2025, indica lo siguiente (resaltado añadido):

DISPOSICION ADICIONAL PRIMERA.- La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT emitirá los estándares de calidad para cada servicio a través de resoluciones administrativas, determinando los procedimientos, categorías, metas, índices, periodicidad, entre otros, para la evaluación del cumplimiento de dichos estándares, las sanciones o planes de mejora según corresponda por el incumplimiento a estos serán establecidas por la ATT y se constituirán como parte de los respectivos contratos.

Esta disposición instruye que, de forma alternativa a las sanciones, se establezcan “planes de mejora”. Se solicita aclarar: ¿Cuáles son los fundamentos y la motivación para que en el Reglamento aprobado por la RAR 700/2025 no se haya tomado en cuenta los “planes de mejora” como alternativa a las sanciones?”

Al respecto, NUEVATEL S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún termino ambiguo que requiera aclararse y/o complementarse en los precitados documentos. Corresponde señalar que en el marco de la Disposición Transitoria Tercera de la LEY 164 y la Disposición Adicional Primera del DS 4326, la ATT, en la elaboración de los reglamentos de calidad para cada servicio, tiene la atribución de definir las sanciones o planes de mejora.

“3. El Art.7 del Reglamento establece ocho (8) indicadores sujetos a verificación anual: (1) Velocidad de Transmisión de Bajada (VB), (2) Velocidad de Transmisión de Subida (VS), (3) Pérdida de paquetes (PP), (4) Latencia o Retardo (LAT), (5) Variación de la Latencia o JITTER (JIT), (6) Tasa de Éxito de Establecimiento de Sesiones TCP (TEES), (7) Tiempo de establecimiento de Sesiones TCP (TES), y (8) Promedio de Sesiones Caídas TCP (PSC).

Los Considerandos de la RAR 700/2025 no fundamentan ni exponen la motivación para establecer estos ocho indicadores ni el por qué se incrementó la cantidad de indicadores de los cinco (5) que estaban vigentes por disposición de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 299/2018 de 02 de mayo de 2018. Se solicita aclarar: ¿Cuáles son los fundamentos y la motivación para los ocho (8) indicadores de calidad establecidos por la RAR 700/2025 y cuáles son los fundamentos y la motivación para haber incrementado de los cinco (5) indicadores que estaban vigentes por la RAR 299/2018 a los ocho (8) que fija la RAR 700/2025?”

Al respecto, NUEVATEL S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún termino ambiguo que requiera aclararse y/o complementarse en los precitados documentos; toda vez se encuentran desarrolladas en el Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 1499/2025 de 14 de octubre de 2025 emitido por la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación y en el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1965/2025 de 17 de octubre de 2025 de la Dirección Jurídica de la ATT, que sustentan la RAR 700/2025, la cual en los numerales 2, 3 y 4 del segundo párrafo del Considerando 3 de la citada RAR, exponen en su parte pertinente, el establecimiento de ocho (8) indicadores para el Servicio de Acceso a Internet, que sustentan la RAR 700/2025, sobre los cuales los operadores y/o proveedores estuvieron y están plenamente facultados para conocer y obtener copias de los mismos, así como de cualquier otro antecedente de la RAR 700/2025.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

“4. El Art.8 del Reglamento establece lo siguiente (resaltado añadido):

I. Los indicadores mencionados en el Artículo 7 del presente Reglamento serán evaluados de manera anual, del periodo que comprende a partir del 01 de enero al 31 de diciembre de la gestión que corresponda, considerando solo las mediciones obtenidas entre las 11:00 a las 14:00, y las 17:00 a las 22:00 horas inclusive.

Asimismo, los Artículos 12 y 16 del Reglamento establecen lo siguiente (resaltado añadido):

El período de medición está comprendido entre las 11:00 y las 23:00 horas inclusive, los 365 días del año. Este periodo podrá ser actualizado de acuerdo al comportamiento de los reportes de tráfico remitido por los Operadores y/o Proveedores del Servicio de Acceso a Internet.

(...)

El período de medición está comprendido entre las 11:00 y las 23:00 horas inclusive, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Este periodo podrá ser actualizado de acuerdo al comportamiento de los reportes de tráfico remitido por los Operadores y/o Proveedores del Servicio de Acceso a Internet.

Se solicita aclarar: La contradicción existente en los periodos de medición (horas) establecidos en los Artículos 8, 12 y 16 del Reglamento aprobado por la RAR 700/2025.”

Al respecto, NUEVATEL S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún termino ambiguo que requiera aclararse y/o complementarse en los precitados documentos; toda vez que los Artículos 12 y 16 son los que definen el periodo de medición, mientras que el Artículo 8 delimita los intervalos en el que serán evaluados los indicadores.

“5. El numeral 1 del Art.9 del Reglamento establece lo siguiente (resaltado añadido):

1. Información sin procesar del elemento de red de CORE por tecnología: Mensualmente, el Operador y/o Proveedor deberá presentar información sin procesar generada directamente por el elemento o elementos de red que concentren tráfico de sus nodos de acceso, correspondiente al mes anterior. La entrega de dicha información estará sujeta a validación en el proceso de homologación, de la factibilidad de su recolección, y deberá contener:

Se solicita aclarar: ¿Cuáles son los fundamentos para pedir a los operadores de redes móviles esta información siendo que el Packet Core de la red móvil no genera ninguno de los contadores solicitados para los indicadores Latencia, Pérdida de Paquetes o eventos de señalización TCP?”

Al respecto, NUEVATEL S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún termino ambiguo que requiera aclararse y/o complementarse en los precitados documentos; toda vez que la justificación para el requerimiento de información del Packet Core sobre los contadores se encuentran desarrollados en el Informe Técnico ATT-DTL-TIC-INF TEC LP 1499/2025 de 14 de octubre de 2025 emitido por la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación y en el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1965/2025 de 17 de octubre de 2025 de la Dirección Jurídica de la ATT, que sustentan la RAR 700/2025, sobre los cuales los operadores y/o proveedores estuvieron y están plenamente facultados para conocer y obtener copias de los mismos, así como de cualquier otro antecedente de la RAR 700/2025.

“6. El numeral 2 del Art.9 del Reglamento establece lo siguiente (resaltado añadido):

2. Información sin procesar de los Nodos de ACCESO por tecnología: Mensualmente, el Operador y/o Proveedor deberá presentar información sin procesar, generada directamente por sus nodos de acceso (Nodos de distribución, Radiobases o similares), correspondiente al mes anterior. La entrega de dicha información estará sujeta a validación en el proceso de homologación, de la factibilidad de su recolección, y deberá contener:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

Se solicita aclarar: ¿Cuáles son los fundamentos para pedir a los operadores de redes móviles esta información siendo que la red de Acceso móvil no genera ninguno de los contadores solicitados?”

Al respecto, NUEVATEL S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún termino ambiguo que requiera aclararse y/o complementarse en los precitados documentos; toda vez que la justificación para el requerimiento de información sobre los contadores se encuentran desarrollados en el Informe Técnico ATT-DTL-TIC-INF TEC LP 1499/2025 de 14 de octubre de 2025 emitido por la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación y en el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1965/2025 de 17 de octubre de 2025 de la Dirección Jurídica de la ATT, que sustentan la RAR 700/2025, sobre los cuales los operadores y/o proveedores estuvieron y están plenamente facultados para conocer y obtener copias de los mismos, así como de cualquier otro antecedente de la RAR 700/2025.

*“7. El Art.12 del Reglamento establece lo siguiente (resaltado añadido):
Los indicadores de calidad se medirán a partir de la extracción de los contadores detallados en Anexo, en instantes de medición de veinte (20) minutos, sujeto a modificación según los resultados de la homologación, de acuerdo al siguiente procedimiento:
Se solicita aclarar: ¿A qué Anexo y a qué contadores se refiere?”*

Al respecto, efectuada la revisión del texto del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, la misma contempla “contadores detallados en Anexo”, advirtiendo una ambigüedad en dicho Artículo 12 toda vez que el propio Artículo ya detalla los contadores para cada indicador, y no en un Anexo; en consecuencia, corresponde su aclaración conforme lo siguiente:

Donde dice:

Los indicadores de calidad se medirán a partir de la extracción de los contadores detallados en Anexo, en instantes de medición de veinte (20) minutos, sujeto a modificación según los resultados de la homologación, de acuerdo al siguiente procedimiento

Debe decir:

Los indicadores de calidad se medirán a partir de la extracción de los contadores detallados en el presente Artículo, en instantes de medición de veinte (20) minutos, sujeto a modificación según los resultados de la homologación, de acuerdo al siguiente procedimiento”.

*“8. En el numeral 1 del Art.12 del Reglamento se establece lo siguiente (resaltado añadido), que también se repite de forma similar en el numeral 2:
Para calcular la Velocidad de Transmisión de Bajada, cuando corresponda, se considerarán dos lecturas consecutivas de dicho contador en instantes t1 y t2. La ATT procederá a calcular la Velocidad de Transmisión de Bajada mediante la siguiente fórmula:*

$$VB[Mbps] = \frac{(Bytes_{DL}(t_2) - Bytes_{DL}(t_1)) \times 8}{(t_2 - t_1)[s] \times 1024^2}$$

Se solicita aclarar: En caso de que corresponda, ¿cuál será la fórmula que debemos utilizar los operadores o solamente la ATT realizará los cálculos?; asimismo, ¿cuáles son los fundamentos para requerir los datos para la fórmula cuando los contadores de tráfico de usuario no existen ni en el Packet Core ni en los agregadores?”

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

Al respecto, NUEVATEL S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún termino ambiguo que requiera aclararse y/o complementarse en los precitados documentos; toda vez que inciso b) de los numerales 1 y 2 del Artículo 12 de dicho Reglamento establece que la ATT es la que calcula la velocidad de transmisión de bajada y de velocidad de transmisión de subida, en base a la información extraída de los elementos de red o nodos de concentración de tráfico. Asimismo, la justificación para el requerimiento de información del Packet Core sobre los contadores se encuentran desarrollados en el Informe Técnico ATT-DTL-TIC-INF TEC LP 1499/2025 de 14 de octubre de 2025 emitido por la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación y en el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1965/2025 de 17 de octubre de 2025 de la Dirección Jurídica de la ATT, que sustentan la RAR 700/2025, sobre los cuales los operadores y/o proveedores estuvieron y están plenamente facultados para conocer y obtener copias de los mismos, así como de cualquier otro antecedente de la RAR 700/2025.

“9. En el numeral 4 del Art.12 del Reglamento se establece lo siguiente (resaltado añadido): Para calcular la Latencia (LAT), cuando corresponda, se considerarán los tiempos de retardo de transmisión medidos en una ventana de muestreo, aplicando la siguiente fórmula:

$$LAT = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n L_i$$

Se solicita aclarar: ¿A qué ventana de muestreo se refiere?; asimismo, ¿Cuáles son los fundamentos para requerir los datos para la fórmula cuando ni el Packet Core ni los agregadores tienen la capacidad de registrar la hora de los paquetes enviados y recibido por los usuarios, por tanto, no se puede hacer el cálculo?”

Al respecto, NUEVATEL S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún termino ambiguo que requiera aclararse y/o complementarse en los precitados documentos; toda vez que respecto a la ventana de muestreo, en el segundo párrafo del inciso b) del numeral 4 del Artículo 12 de dicho Reglamento se establece que el procedimiento específico para recopilar la información correspondiente al indicador se realizará conforme el documento de homologación. Asimismo, la justificación para el requerimiento de información del Packet Core sobre los contadores se encuentran desarrollados en el Informe Técnico ATT-DTL-TIC-INF TEC LP 1499/2025 de 14 de octubre de 2025 emitido por la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación y en el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1965/2025 de 17 de octubre de 2025 de la Dirección Jurídica de la ATT, que sustentan la RAR 700/2025, sobre los cuales los operadores y/o proveedores estuvieron y están plenamente facultados para conocer y obtener copias de los mismos, así como de cualquier otro antecedente de la RAR 700/2025.

“10. En el Art.15-I del Reglamento se establece que las cantidades mínimas de Sondas por Departamento son:

- AAF: 1 sonda para 1.001 a 2.000 usuarios activos
- AIF: 1 sonda para 1.001 a 2.000 usuarios activos
- AIM: 1 sonda para 25.000 a 50.000 usuarios activos

Sin embargo, en el parágrafo II del mismo artículo se establece lo siguiente (resaltado añadido):

II. Los Operadores y/o Proveedores, garantizarán sondas:

- Para cada tecnología (2 sondas como mínimo)
- En planes que concentren la mayor cantidad de usuarios, de al menos 20% del total de

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

usuarios por clase dentro de cada tecnología.

- *En el plan que brinde la mayor velocidad ofertada de bajada por tecnología.*

Si por el lado de cantidad de usuarios se determinaría una sola sonda en un departamento o a nivel nacional, ingresaría en contradicción con las dos (2) sondas mínimas por tecnología. Se solicita aclarar: ¿Las dos (2) sondas mínimas por tecnología es independiente de la cantidad de usuarios? ¿la sonda a garantizar en planes con mayor cantidad de usuarios es independiente de las sondas por cantidad de usuarios? ¿la sonda a garantizar en el plan con la mayor velocidad ofertada es independiente de las sondas por cantidad de usuarios?”

Al respecto, NUEVATEL S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún término ambiguo que requiera ser aclarado o complementado en los precitados documentos; toda vez que el propio Artículo 15 del Reglamento establece con claridad que la cantidad de sondas se determina en función al número de usuarios activos por departamento, conforme a lo previsto en el Parágrafo I, y en el Parágrafo II la existencia de al menos dos sondas por tecnología como mínimo obligatorio, independientemente de su ubicación geográfica, una de las cuales en el Plan con mayor cantidad de usuarios y otra en el Plan con la mayor velocidad ofertada.

“11. En el numeral 1 del Art.17 del Reglamento se establece lo siguiente (resaltado añadido):

b) La potencia de la señal entre el elemento de medición y la Radiobase deberá estar dentro de los niveles recomendados por los estándares internacionales según la tecnología de conexión utilizada, en función a la siguiente tabla (Aplicable a AIM y AIF):

Se solicita aclarar: ¿A qué estándares internacionales se refiere y emitidos por qué instancia?”

Al respecto, efectuada la revisión del texto del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, se advierte que el numeral 1 del Artículo 17, contiene una descripción errónea sobre la fuente de los niveles de potencia descritos en la tabla mencionada, cuando en realidad se consideró la observación emitida en reunión de socialización de considerar los rangos definidos en el INSTRUCTIVO DE VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS DE CALIDAD aprobado mediante RAR ATT-DJ-RAR-TL LP 247/2025. En consecuencia, corresponde su aclaración conforme a lo siguiente:

Donde dice:

“b) La potencia de la señal entre el elemento de medición y la Radiobase deberá estar dentro de los niveles recomendados por los estándares internacionales según la tecnología de conexión utilizada, en función a la siguiente tabla (Aplicable a AIM y AIF):”

Debe decir:

“b) La potencia de la señal entre el elemento de medición y la Radiobase deberá estar dentro de los niveles recomendados en la siguiente tabla, según la tecnología de conexión utilizada (Aplicable a AIM y AIF):”

“12. En Art.20 del Reglamento se establece lo siguiente (resaltado añadido):

IV. LATENCIA O RETARDO (LAT)

De acuerdo a la definición de PP establecida en el Inciso a), Numeral 4 del Artículo 12 del presente reglamento, la medición por la Sonda tiene por objetivo calcular la velocidad de respuesta del enlace y red del Operador y/o Proveedor, para entregar los datos de manera eficiente.

Se solicita aclarar: ¿La expresión “definición de PP” se refiere a Pérdida de Paquetes o a Latencia?”

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

Al respecto, efectuada la revisión del texto del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, se advierte que el Parágrafo IV (Latencia o Retardo – LAT) del Artículo 20, contiene una referencia errónea a la “definición de PP” establecida en el inciso a) del numeral 4 del Artículo 12, cuando en realidad, corresponde referirse a la definición de LAT. En consecuencia, corresponde su aclaración conforme a lo siguiente:

Donde dice:

“De acuerdo a la definición de PP establecida en el Inciso a), Numeral 4 del Artículo 12 del presente reglamento, la medición por la Sonda tiene por objetivo calcular la velocidad de respuesta del enlace y red del Operador y/o Proveedor, para entregar los datos de manera eficiente.”

Debe decir:

“De acuerdo a la definición de LAT establecida en el Inciso a), Numeral 4 del Artículo 12 del presente reglamento, la medición por la Sonda tiene por objetivo calcular la velocidad de respuesta del enlace y red del Operador y/o Proveedor, para entregar los datos de manera eficiente.”

“13. En Art.20 del Reglamento se establece lo siguiente (resaltado añadido):

V. JITTER (JIT)

De acuerdo a la definición de PP establecida en el Inciso a), Numeral 5 del Artículo 12 del presente reglamento, la medición por la Sonda tiene por objetivo calcular la fluctuación de la latencia del enlace y red del Operador o Proveedor, para entregar los datos de manera eficiente.

Se solicita aclarar: ¿La expresión “definición de PP” se refiere a Pérdida de Paquetes o a Jitter?”

Al respecto, efectuada la revisión del texto del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, se advierte que el Parágrafo V (Jitter – JIT) del Artículo 20, contiene una referencia errónea a la “definición de PP” establecida en el inciso a), Numeral 5 del Artículo 12, cuando en realidad el indicador analizado, corresponde referirse a la definición de Jitter – JIT. En consecuencia, corresponde su aclaración conforme a lo siguiente:

Donde dice:

“De acuerdo a la definición de PP establecida en el Inciso a), Numeral 5 del Artículo 12 del presente reglamento, la medición por la Sonda tiene por objetivo calcular la fluctuación de la latencia del enlace y red del Operador o Proveedor, para entregar los datos de manera eficiente.”

Debe decir:

“De acuerdo a la definición de Jitter – JIT establecida en el Inciso a), Numeral 5 del Artículo 12 del presente reglamento, la medición por la Sonda tiene por objetivo calcular la fluctuación de la latencia del enlace y red del Operador o Proveedor, para entregar los datos de manera eficiente.”

Firmado Digitalmente
Verificar en:



“14. En Art.20 del Reglamento se establece lo siguiente (resaltado añadido)

VI. TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE SESIÓN TCP (TES)

De acuerdo a la definición de PP establecida en el Inciso a), Numeral 6 del Artículo 12 del presente reglamento, la medición por la Sonda tiene por objetivo calcular el tiempo que tarda la red del Operador y/o Proveedor en permitir el establecimiento de sesiones TCP, lo que refleja la



E-CB-1931/2025

capacidad del servicio para ofrecer una experiencia ágil y reactiva.

Se solicita aclarar: ¿La expresión “definición de PP” se refiere a Pérdida de Paquetes o a TES?”

Al respecto, efectuada la revisión del texto del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, se advierte que el Parágrafo VI referido al Tiempo de Establecimiento de Sesión TCP (TES) del Artículo 20, contiene una referencia errónea a la “definición de PP” establecida en el inciso a), numeral 6 del Artículo 12, cuando en realidad corresponde a la definición de TES. En consecuencia, corresponde su aclaración conforme a lo siguiente:

Donde dice:

“De acuerdo a la definición de PP establecida en el Inciso a), Numeral 6 del Artículo 12 del presente reglamento, la medición por la Sonda tiene por objetivo calcular el tiempo que tarda la red del Operador y/o Proveedor en permitir el establecimiento de sesiones TCP, lo que refleja la capacidad del servicio para ofrecer una experiencia ágil y reactiva.”

Debe decir:

“De acuerdo a la definición de TES establecida en el Inciso a), Numeral 6 del Artículo 12 del presente reglamento, la medición por la Sonda tiene por objetivo calcular el tiempo que tarda la red del Operador y/o Proveedor en permitir el establecimiento de sesiones TCP, lo que refleja la capacidad del servicio para ofrecer una experiencia ágil y reactiva.”

“15. En Art.20 del Reglamento se establece lo siguiente (resaltado añadido):

VII. PROMEDIO DE SESIONES CAÍDAS TCP (PSC)

De acuerdo a la definición de PP establecida en el Inciso a), Numeral 7 del Artículo 12 del presente reglamento, la medición tiene por objetivo evaluar la estabilidad de las sesiones TCP durante su duración, identificando cuántas conexiones activas terminan abruptamente por errores o desconexiones no esperadas.

Se solicita aclarar: ¿La expresión “definición de PP” se refiere a Pérdida de Paquetes o a PSC?”

Al respecto, efectuada la revisión del texto del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, se advierte que Parágrafo VII Promedio de Sesiones Caídas TCP (**PSC**) del Artículo 20, contiene una referencia errónea a la “definición de PP” establecida en el inciso a), numeral 7 del Artículo 12, cuando en realidad corresponde a la definición de PSC. En consecuencia, corresponde su aclaración conforme a lo siguiente:

Donde dice:

“De acuerdo a la definición de PP establecida en el Inciso a), Numeral 7 del Artículo 12 del presente reglamento, la medición tiene por objetivo evaluar la estabilidad de las sesiones TCP durante su duración, identificando cuántas conexiones activas terminan abruptamente por errores o desconexiones no esperadas.”

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

Debe decir:

“De acuerdo a la definición de PSC establecida en el Inciso a), Numeral 7 del Artículo 12 del presente reglamento, la medición tiene por objetivo evaluar la estabilidad de las sesiones TCP durante su duración, identificando cuántas conexiones activas terminan abruptamente por errores o desconexiones no esperadas.”

“16. En el Art.20 del Reglamento se establece lo siguiente (resaltado añadido):

ARTÍCULO 20. (METODOLOGÍA DE CÁLCULO)

El Operador y/o Proveedor procederá de acuerdo a la metodología descrita en el presente Artículo, para la conformación de los reportes mensuales, con información medida por las sondas.

Sin embargo, el numeral VII del mismo artículo establece lo siguiente (resaltado añadido):

a) Metodología de Cálculo.

El cálculo del PSC no depende de pruebas activas con sondas, sino del análisis pasivo de tráfico de red. El Operador y/o Proveedor deberá analizar el tráfico en el o los elementos de red que concentren sus Nodos de distribución/Radiobases, y reportar a partir de los registros consolidados de sus gestores de red (NMS/OSS), que registran:

Se solicita aclarar: ¿Esta contradicción de si el indicador PSC se medirá por sondas o en elementos de red?

Al respecto, NUEVATEL S.A. no identifica una contradicción entre el Artículo 20 (Metodología de Cálculo) y el contenido del Parágrafo VII del mismo artículo; toda vez que el primero establece de manera general que los reportes mensuales se elaborarán con información medida por sondas, mientras que el Parágrafo VII precisa que, en el caso específico del indicador PSC, claramente identifica que el cálculo no depende de pruebas activas con sondas, sino del análisis pasivo del tráfico de red obtenido de los registros de los gestores de red (NMS/OSS).

“17. En Art.20 del Reglamento se establece lo siguiente (resaltado añadido):

VIII. TASA DE ÉXITO DE ESTABLECIMIENTO DE SESIONES TCP (TEES)

De acuerdo a la definición de PP establecida en el Inciso a), Numeral 8 del Artículo 12 del presente reglamento, la medición por la Sonda tiene por objetivo calcular la capacidad de la red del Operador y/o Proveedor para permitir el establecimiento exitoso de conexiones TCP entre el usuario y servidores remotos, condición esencial para acceder a los servicios de Internet.

Se solicita aclarar: ¿La expresión “definición de PP” se refiere a Pérdida de Paquetes o a TEES?”

Al respecto, efectuada la revisión del texto del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, se advierte que el Parágrafo VIII Tasa de Éxito de Establecimiento de Sesiones TCP (**TEES**) del Artículo 20, contiene una referencia errónea a la “definición de PP” establecida en el inciso a), numeral 8 del Artículo 12, cuando en realidad, corresponde referirse a la definición de TEES. En consecuencia, corresponde su aclaración conforme a lo siguiente:

Donde dice:

“De acuerdo a la definición de PP establecida en el Inciso a), Numeral 8 del Artículo 12 del presente reglamento, la medición por la Sonda tiene por objetivo calcular la capacidad de la red del Operador

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

y/o Proveedor para permitir el establecimiento exitoso de conexiones TCP entre el usuario y servidores remotos, condición esencial para acceder a los servicios de Internet.”

Debe decir:

“De acuerdo a la definición de TEES establecida en el Inciso a), Numeral 8 del Artículo 12 del presente reglamento, la medición por la Sonda tiene por objetivo calcular la capacidad de la red del Operador y/o Proveedor para permitir el establecimiento exitoso de conexiones TCP entre el usuario y servidores remotos, condición esencial para acceder a los servicios de Internet.”

“18. El Art.23 del Reglamento resumen los indicadores establecidos de la siguiente manera:

Indicador	Valor Objetivo final	De Cumplimiento Obligatorio	Fuente de medición
VB_ANUAL	$\geq 70\%$	AAF: Si AIF: Si AIM: No aplica	Medición por Sondas
VS_ANUAL	$\geq 40\%$	AAF: Si AIF: Si AIM: No aplica	Medición por Sondas
PP_Anuual	$\leq 1\%$	AIM: Si AIF: Si	Medición por Sondas / Extracción de elemento de Red (*)
	$\leq 0.5\%$	AAF: Si	
LAT_Anuual	$\leq 150\text{ms}$	AAF: Si	Medición por Sondas / Extracción de elemento de Red (*)
	$\leq 200\text{ms}$	AIM: Si AIF: Si	
	$\leq 700\text{ms}$	AIF Satelital: No Aplica	
JIT_Anuual	$\leq 50\text{ms}$	NO	Medición por Sondas / Extracción de elemento de Red (*)
TES	$\leq 200\text{ms}$	NO	Medición por Sondas (*) / Extracción de elemento de Red (*)
PSC	$\leq 2\%$	NO	Extracción de elemento de Red (*)
TEES	$\geq 97\%$	NO	Medición por Sondas (*) / Extracción de elemento de Red (*)

(*) La entrega de dicha información estará sujeta a la validación, en el proceso de homologación

Se solicita aclarar: ¿Cuáles son los fundamentos y las motivaciones para los Valores Objetivo que se establecen?”

Al respecto, NUEVATEL S.A. no identifica ninguna contradicción entre dos o más partes de la RAR 700/2025 ni del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, tampoco señala algún término ambiguo que requiera ser aclarado o complementado en los precitados documentos; toda vez que el análisis de los valores objetivos se encuentran desarrollados en el Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 1499/2025 de 14 de octubre de 2025 emitido por la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación y en el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1965/2025 de 17 de octubre de 2025 de la Dirección Jurídica de la ATT, que sustentan la RAR 700/2025, sobre los cuales los operadores y/o proveedores estuvieron y están plenamente

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

facultados para conocer y obtener copias de los mismos, así como de cualquier otro antecedente de la RAR 700/2025.

*“19. El Art.24 del Reglamento establece lo siguiente (resaltado añadido):
I. En caso de que los Operadores y/o Proveedores incumplan los indicadores de calidad del Servicio de Acceso a Internet, descritos en los numerales 1, 2, 3 y 4 del Artículo 12, serán sujetos a sanción conforme lo dispuesto en el presente Artículo.
Sin embargo, los numerales 1 y 2 del Artículo 12 del Reglamento no establecen valores de obligatorio cumplimiento. Se solicita aclarar: Esta contradicción.”*

Al respecto, efectuada la revisión del texto del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 700/2025, se advierte que Parágrafo I del Artículo 24, contiene una descripción errónea a los Numerales y Artículo sujetos a sanción. En consecuencia, corresponde su aclaración conforme a lo siguiente:

Donde dice:

“I. En caso de que los Operadores y/o Proveedores incumplan los indicadores de calidad del Servicio de Acceso a Internet, descritos en los numerales 1, 2, 3 y 4 del Artículo 12, serán sujetos a sanción conforme lo dispuesto en el presente Artículo.”

Debe decir:

“I. En caso de que los Operadores y/o Proveedores incumplan los indicadores de calidad del Servicio de Acceso a Internet, descritos en los parágrafos I, II del Artículo 20 y los numerales 3 y 4 del Artículo 12, serán sujetos a sanción conforme lo dispuesto en el presente Artículo.”

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, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes, a nombre del Estado Plurinacional de Bolivia;

DISPONE:

PRIMERO.- NO DAR LUGAR a las solicitudes de aclaración y complementación presentadas por la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L.** mediante CITE: AR-EXT 186/25 de 24 de octubre de 2025, en sus puntos 1., 2., 3., 4. y 5., conforme lo establecido en el Numeral 1 del Considerando 2 de la presente Resolución.

SEGUNDO.- NO DAR LUGAR a las solicitudes de aclaración y complementación presentadas por la **EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A.** mediante Memorial REG/1887/2025 de 27 de octubre de 2025, en sus puntos 1.1., 1.2., 1.3., y 1.4., conforme lo establecido en el Numeral 2 del Considerando 2 de la presente Resolución.

TERCERO.- NO DAR LUGAR a las solicitudes de aclaración y complementación presentadas por **AXS BOLIVIA S.A.** mediante Memorial de 27 de octubre de 2025, en sus puntos 1., 2., 3. y 4., conforme lo establecido en el Numeral 3 del Considerando 2 de la presente Resolución.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

CUARTO.- NO DAR LUGAR a la solicitud de aclaración presentada por la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.** mediante Nota ENT-SGAR E/25101342 de 27 de octubre de 2025, conforme lo establecido en el Numeral 4 del Considerando 2 de la presente Resolución.

QUINTO.- NO DAR LUGAR a las solicitudes de aclaración y complementación presentadas por **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.** mediante Memorial de 27 de octubre de 2025, en sus puntos 1., 2., 3., 4., 5., 6., 8., 9., 10., 16. y 18., conforme lo establecido en el Numeral 5 del Considerando 2 de la presente Resolución.

SEXTO.- DAR LUGAR a las solicitudes de aclaración y complementación presentadas por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. – NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.** mediante Memorial de 27 de octubre de 2025, en sus puntos 7., 11., 12., 13., 14., 15., 17. y 19., conforme lo establecido en el Numeral 5 del Considerando 2 de la presente Resolución.

SÉPTIMO.- INSTRUIR a la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT, la publicación del presente acto administrativo en un órgano de prensa de circulación nacional, conforme a lo dispuesto en el Artículo 34 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, y en la página web www.att.gob.bo.

Notifíquese a **COMTECO R.L.** en su domicilio ubicado en la avenida Ballivián esquina La Paz N° 713 de la ciudad de Cochabamba; a **TELECEL S.A.** en su domicilio ubicado en la avenida Doble Vía La Guardia, 5° Anillo, calle Santa Teresa N° 4050, UV:109 Edificio TIGO 1er piso de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra; a **AXS S.A.** en su domicilio ubicado en la avenida Julio Patiño N° 1179 esquina Calle 18 de la zona Calacoto de la ciudad de La Paz; a **ENTEL S.A.** en su domicilio ubicado en la calle Federico Zuazo N° 1771 Edificio Tower piso 9 – 10 de la ciudad de La Paz; y a **NUEVATEL S.A.** en su domicilio ubicado en el Barrio Equipetrol, Av. San Martín S/N, Edif. Ambassador, Piso 1, Of. 1 de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra; de conformidad a lo establecido por el inciso b) del Artículo 13 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

Regístrese y archívese.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-CB-1931/2025

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