

La Paz, 29 de mayo de 2026

VISTOS:

La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2025 de 29 de enero de 2025 (**RAR 68/2025**), que aprobó el Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil, rectificada por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 162/2025 de 26 de febrero de 2025 (**RAR 162/2025**) y sus antecedentes de emisión; el recurso de revocatoria interpuesto el 03 de junio de 2025, por la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A. (**OPERADOR y/o RECURRENTE**); la Resolución Ministerial N° 017 de 23 de febrero de 2026, emitida por el Ministerio de Obras Públicas, servicios y vivienda (**MOPSV**); las actuaciones cursantes en el expediente; la normativa vigente aplicable; todo lo que se tuvo presente y convino ver;

CONSIDERANDO 1: (Antecedentes)

Que mediante la RAR 68/2025, este Ente Regulador dispuso lo siguiente:

“PRIMERO.- APROBAR el Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil, mismo que en Anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

SEGUNDO.- DISPONER que el Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil, entrará en vigencia a partir del primer día calendario de la gestión siguiente de aprobada la homologación para cada operador del servicio móvil, a través de Resolución Administrativa Regulatoria.

TERCERO.- DISPONER que el procedimiento de homologación deberá concluir el 31 de diciembre de la gestión 2025.

CUARTO.- DISPONER que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0202/2013 de 24 de abril de 2013, dejará de tener efecto cuando entre en vigencia el Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil.

QUINTO.- DISPONER que las metas de calidad y/o expansión establecidas en las Autorizaciones Transitorias Especiales (antes contratos de concesión) N° 204/95 de fecha 27 de noviembre del 1995, N° 045/96 de fecha 30 de septiembre de 1996, N° 216/97 de fecha 26 de mayo de 1997 y N° 492/99 de fecha 26 de noviembre de 1999, correspondiente los operadores EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A., TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A. y a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A., seguirán siendo evaluadas hasta el 31 de diciembre de la gestión en que se apruebe la homologación de cada operador y/o proveedor.

SEXTO.- DISPONER que los procesos sancionadores por incumplimiento de metas de calidad y expansión de servicios de telecomunicaciones que se encuentren en curso, así como los recursos de revocatoria y/o jerárquico emergentes de los mismos, que se hallen en trámite o inicien durante el proceso de homologación, continuarán rigiéndose por la normativa aplicable al momento de la comisión del incumplimiento contractual.

SÉPTIMO.- DISPONER que a partir del primer mes de la gestión siguiente de aprobada la homologación para cada operador y/o proveedor del servicio móvil, éstos deberán presentar mensualmente los resultados de la medición de los indicadores, conforme formato establecido en el Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil.



I-LP-4231/2024

OCTAVO.- INSTRUIR a la Dirección de Fiscalización y Control, la publicación del presente acto administrativo en un órgano de prensa de circulación nacional, conforme a lo dispuesto en el Artículo 34 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo y en la página web www.att.gob.bo”.

Que habiendo sido dicha determinación publicada el 12 de febrero de 2025, el día 19 de igual mes y año, Luis Alberto Nemtala Crespo, en representación de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES (PCS DE BOLIVIA) SOCIEDAD ANÓNIMA - NUEVATEL S.A., Wilden Ariel Salvatierra Chavarría y Glenn Adolfo Melgar Rojas, en representación de ENTEL S.A. y Giovanni Gismondi Paredes, en representación de la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A., solicitaron la aclaración y complementación de la RAR 68/2025 y de su Anexo.

Que a través de la RAR 162/2025, esta Autoridad Regulatoria dispuso lo siguiente:

“PRIMERO.- ACUMULAR las solicitudes de aclaración y complementación presentadas por la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, la empresa **TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A.** y la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, respecto a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2025 de 29 de enero de 2025.

SEGUNDO.- RECTIFICAR el párrafo tercero del numeral 2.2. del Considerando 2 de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2025 de 29 de enero de 2025, con el siguiente texto:

Que la Disposición Transitoria Sexta de la Ley N° 164, ha establecido que: ‘Todos los aspectos que se requieran para la aplicación de la presente Ley, serán reglamentados por el Órgano Ejecutivo y regulados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, (...)’.

TERCERO.- RECTIFICAR el punto resolutivo cuarto de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2025 de 29 de enero de 2025, con el siguiente texto:

CUARTO.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0202/2013 de 24 de abril de 2013.

CUARTO.- RECTIFICAR el Parágrafo I del Artículo 14 del Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil aprobado por Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2025 de 29 de enero de 2025, con el siguiente texto:

ARTÍCULO 14.- (PROCEDIMIENTO). I. El incumplimiento a los indicadores establecidos en el presente reglamento se sujetará al procedimiento dispuesto en el Capítulo III 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.

QUINTO.- RECTIFICAR el Artículo 17 del Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil aprobado por Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2025 de 29 de enero de 2025, con el siguiente texto:

ARTÍCULO 17.- (CONMUTACIÓN DE MULTAS). Las multas impuestas por incumplimiento a los indicadores del servicio móvil podrán ser conmutadas de la siguiente manera:



I-LP-4231/2024

- a) *Al cincuenta por ciento (50%) del importe establecido, cuando el operador y/o proveedor dentro del plazo establecido para interponer recurso de revocatoria contra la resolución sancionatoria, consienta expresamente su ejecución mediante uno de los siguientes mecanismos:*
- 1. Aceptación efectuada por medios digitales, en la plataforma de pagos de la ATT y la realización del pago a través de los mecanismos establecidos por esta;*
 - 2. Aceptación por escrito y adjuntando el comprobante de depósito del monto conmutado en la cuenta habilitada para efecto e identificada por la ATT.*
- b) *La ATT a efectos de aprobar o rechazar la conmutación de sanciones, deberá dictar resolución administrativa;*
- c) *El consentimiento expreso a la conmutación y su correspondiente pago, implica la ejecución de la resolución sancionatoria.*

SEXTO.- NO DAR LUGAR a las solicitudes de aclaración y complementación presentadas por la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, la empresa **TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A.** y la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, respecto a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2025 de 29 de enero de 2025, conforme los argumentos expuestos en la presente Resolución Administrativa.

SÉPTIMO.- DISPONER que las demás consideraciones y disposiciones de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2025 de 29 de enero de 2025, quedan vigentes, firmes y subsistentes.

OCTAVO.- INSTRUIR a la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC la publicación del presente acto administrativo en un órgano de prensa de circulación nacional, conforme a lo dispuesto en el Artículo 34 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo y en la página web www.att.gob.bo.

NOVENO.- NOTIFICAR a la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.** en su domicilio ubicado en la calle Federico Zuazo N° 1771, Edificio Tower, piso 9 de la ciudad de La Paz del departamento de La Paz, Teléfono(s) de referencia 2122002 – 2122006 – 72029500 – 2141010; a **TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A.**, en su domicilio ubicado en la Av. Doble Vía La Guardia, 5° Anillo, calle Santa Teresa N° 4050, UV:109 de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra del departamento de Santa Cruz, Teléfono(s): (2) 22790738 – (2) 2435055; y a la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA 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 del departamento de Santa Cruz, Teléfonos: (2) 2442420 – 70610001; 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”.

Que en fecha 07 de marzo de 2025 se notificó al OPERADOR con la RAR 162/2025, ante la cual el OPERADOR interpuso recurso de revocatoria el día 21 de igual mes y año.

Que mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 43/2025 de 05 de mayo de 2025 (**RA RE 43/2025**) esta Autoridad resolvió:

“ÚNICO. – ACEPTAR el recurso de revocatoria interpuesto por la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A.** el 21 de marzo de 2025, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2025 de 29 de enero de 2025, que



I-LP-4231/2024

*aprobó el Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil, rectificada por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 162/2025 de 26 de febrero de 2025, **ANULANDO OBRADOS HASTA EL VÍCIO MÁS ANTIGUO**, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 20 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, encontrándose éste en la falta de publicación de la RAR 162/2025; debiendo la Unidad de Operaciones Legales de Otorgamientos de la Dirección Jurídica de esta Autoridad Regulatoria adoptar las medidas más convenientes para asegurar la debida publicidad de la RAR 162/2025, considerando los fundamentos expuestos en la presente Resolución de Revocatoria.”*

Que el OPERADOR en fecha 19 de mayo de 2025 solicitó la aclaración y complementación de la RA RE 43/2025, por lo que a través del Auto ATT-DJ-A TL LP 76/2025 de 26 de mayo de 2025 se determinó no dar lugar a la solicitud efectuada.

Que en el marco de lo establecido por la RA RE 43/2025, en fecha 20 de mayo de 2025, fue publicada la RAR 162/2025 en el periódico “*Opinión*”; por lo que, el OPERADOR el 03 de junio de 2025 presentó Recurso de Revocatoria en contra de la RAR 68/2025 y la RAR 162/2025.

Que a través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 94/2025, de 29 de agosto de 2025 (**RA RE 94/2025**), la ATT resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por el OPERADOR, confirmando totalmente el acto administrativo recurrido de conformidad a lo previsto por el inciso c) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR DS 27172.

Que el OPERADOR fue legalmente notificado con tal determinación en fecha 5 de septiembre de 2025, por lo que el mismo en fecha 12 de septiembre de 2025 solicitó la aclaración y complementación de la RA RE 94/2025, por lo que a través del Auto ATT-DJ-A TL LP 154/2025 de 18 de septiembre de 2025 se determinó no dar lugar a la solicitud efectuada.

Que posteriormente, el RECURRENTE interpuso recurso jerárquico en contra de la RA RE 94/2025, mediante nota presentada el día 8 de octubre del mismo año.

Que mediante la RM 017 se determinó aceptar el Recurso Jerárquico interpuesto por el OPERADOR en contra de la RA RE 94/2025, revocando totalmente el acto administrativo impugnado.

Que la Dirección Jurídica de esta Autoridad solicitó a la Dirección de Fiscalización y Control Interno la emisión de informe técnico respecto al recurso de revocatoria presentado por el RECURRENTE, dicha Dirección emitió el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 100/2026, de 19 de marzo de 2026 (**INFORME TÉCNICO**).

Que el 16 de abril de 2026, mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 90/2026, este Ente Regulator dispuso la apertura de término probatorio de diez (10) días hábiles administrativos, a efectos de que pueda presentarse prueba nueva o de reciente obtención.

Que el 5 de mayo de 2026, el OPERADOR respondió al término de prueba dispuesto ratificándose en la prueba aportada.

Que a través del Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 800/2026, emitido el 29 de mayo de 2026, la Dirección Jurídica efectuó el análisis legal del recurso de revocatoria de autos y de sus antecedentes, por lo que, recomendó la emisión de la presente Resolución de Revocatoria.

CONSIDERANDO 2: (Agravios expuestos por el RECURRENTE)

Que en su recurso de revocatoria, el RECURRENTE, en resumen, planteó los siguientes argumentos:



OBSERVACIONES GENERALES:

- Indica que la cotización de la UFV es variable en el tiempo y que la multa, dependiendo del tiempo que se tome el proceso sancionatorio, no tendrá un monto uniforme, además que las tarifas que se cobran al usuario son establecidas en Bolivianos y que la multa debería establecerse en Bolivianos.

Adicionalmente, indica que *“si se pretendería cobrar en UFVs, ello permitiría al operador del rubro que cualquier incremento sea trasladado al usuario final, aspecto que está relacionado con las necesidades generales de la sociedad y que el Estado protege de manera directa y permanente, por lo que, esta situación específica afectaría a la colectividad, el interés social y los intereses de los operadores”*. Y que no se motiva o justifica por qué se dispone que las multas sean cobradas en UFVs ni como se determinan las mismas.

- Asimismo, señala que las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) citadas en la RAR 68/2025, no establecerían mediciones de calidad para servicios móviles, además indica que *“(…) si bien se realizó una revisión de la legislación comparada de los países mencionados, consideramos que una vez que la legislación en dichos países no contempla mediciones de calidad del servicio móvil, no pueden ser un referente técnico válido para la elaboración del REGLAMENTO, puesto que su realidad social y económica no tienen connotaciones equivalentes o similares a nuestro país para considerar su aplicación”*.
- Indica que la RAR 68/2025 en su Punto Resolutivo Primero aprueba el Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil y en su Punto Dispositivo Tercero dispone que el procedimiento de homologación deberá concluir el 31 de diciembre de la gestión 2025. Por lo que indica que existiría una contradicción entre ambos puntos.

OBSERVACIONES ESPECÍFICAS:

- Señala que el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025 se limita exclusivamente a las tecnologías 2G y 3G sin mencionar las tecnologías 4G y 5G. Asimismo, indica que habría identificado inconsistencia en el Reglamento en lo que concierne a los siguientes términos utilizados:

“(…)

- *El título o nombre del Reglamento se refiere a "ESTÁNDAR" DE CALIDAD; en primera instancia este término no está considerado en el artículo 3 relativo a definiciones.*
- *En el artículo 1, se determina que el objeto del REGLAMENTO es establecer procedimientos, metas, índices, periodicidad para evaluar la correcta prestación del servicio. Sin considerar el término "ESTÁNDAR"; de igual forma se menciona a las metas e índices, sin conceptualizar en su artículo 3 a que se refieren estos términos.*
- *En el Capítulo II y siguientes, se regula respecto de los "INDICADORES" del servicio móvil, si bien este término si esta conceptualizado, no se encuentra considerado ni en el título del reglamento ni en el objeto”*.

- Respecto al ámbito de aplicación del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025, el RECURRENTE indica que existiría una contradicción, puesto que *“(…)si bien se establece que el ámbito de aplicación del Reglamento se circunscribe a los proveedores que cuenten con título habilitante para la prestación del servicio móvil, sin embargo en el artículo 13, de manera contradictoria se establece que todo lo regulado para las metas tiempo de respuesta del operador debe ser considerado para ‘todos los servicios de telecomunicaciones’, para después realizar una aclaración respecto que serán regulados en los respectivos reglamentos de calidad específicos para cada servicio emitido”*.



I-LP-4231/2024

- Respecto al Artículo 3 del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025, el RECURRENTE señala que en el mismo: i) no se consideran todos los términos utilizados en el contenido del mismo; ii) sobre el inciso a) cuando se conceptúa Área de Servicio Móvil, no se considera "Área Rural"; y iii) que en los incisos e) y f) se conceptualizan tanto el PESQ como el POLQA que son estándares utilizados para evaluar la calidad de voz en redes IP y móviles, respectivamente, sin embargo, no son aplicables a los indicadores propuestos ni a las nuevas tecnologías de redes móviles establecidas en el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025.
- Con relación al Parágrafo II del Artículo 6 del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025, el RECURRENTE señala que en la citada disposición normativa cualquier modificación en el formato de presentación de los reportes mensuales será realizado por la ATT mediante el respectivo instrumento legal; sin embargo, el RECURRENTE observa que en dicho Artículo solo se dispondría que estos formatos serán dispuestos por la ATT y no se establece por cuál medio los aprobará.
- Respecto al Capítulo III del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025 referente al "PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE INDICADORES", el RECURRENTE argumenta que en los procedimientos de medición de indicadores establecidos en los Artículos 9, 10, 11 y 12, se establece como subtítulo "Procedimiento de Medición" en el texto se habla de "procedimiento de prueba" y adicionalmente se menciona el procedimiento para recopilar datos; indicando que por esa razón, el citado Reglamento carecería de coherencia en cuanto a los términos que utiliza.
- Respecto a los Artículos 9 y 10 señala que la recomendación E.807 (02/2014) "Términos y definiciones relacionados con la calidad de los servicios de telecomunicaciones", efectuada por la UIT, está en vigencia y solo hace mención a las tecnologías GSM (Global System for Mobile Communication) y UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) y no así a la tecnología LTE (Long Term Evolution), por lo que en la recomendación no existiría la definición para esta tecnología y menos aún los parámetros que deben utilizarse para su medición.
- Respecto al Artículo 11 del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025 referente a la "DISPONIBILIDAD DE RADIO BASES", el RECURRENTE indica que "Realizada la comparación con las metas de calidad establecidas en el REGLAMENTO donde se determina un índice de disponibilidad del 97% para el área urbana y rural, y los índices de calidad de servicio establecidos para las distribuidoras de energía eléctrica son 92% y 75%, respectivamente, existiendo además un tercer nivel de calidad que permite una disponibilidad de 58% en sistemas aislados (...). En este entendido y de todo lo mencionado se puede concluir que el REGLAMENTO en el artículo 11 ha establecido un indicador (meta) de disponibilidad del 97% para todas las radios bases, supuestamente basada en una comparación de legislación regional e internacional. Sin embargo, se omite la revisión de la Normativa del Sector Eléctrico Nacional, la cual establece niveles de calidad más laxos en cuanto a disponibilidad del suministro eléctrico (92% para localidades con más de 10,000 habitantes y 75% para localidades con menos de 10,000 habitantes). Asimismo, señala que "la aplicación de un solo estándar para el área Urbano y Rural no considera que la prestación del servicio móvil en el área Rural exige mayores recursos técnicos financieros y en contraparte genera menores ingresos que incluso no llega a cubrir los costos de operación y mantenimiento".

El RECURRENTE señala que en dicho Artículo se establece como indicador la disponibilidad de radio bases, entendido como "(...) el porcentaje de tiempo, promedio del año de toda la red, en que la Radio Base está en estado funcional operativo con relación al tiempo total de disponibilidad en el año.(...)" y, sin embargo, en el inciso b) como valor objetivo de dicho indicador se establece "Disponibilidad de Radio Base mayor o igual a 97,00%". Indicando que se evidenciaría una contradicción entre lo que se establece como indicador que considera el promedio del año de toda la red y que el valor objetivo se establece por disponibilidad de radio base, discrepancia que no haría posible la determinación del valor objetivo.



- Respecto al inciso a) del Artículo 11 del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025, el RECURRENTE señala que no hay ningún tipo de información que podría reportar NAABOL para justificar la existencia de un caso fortuito y fuerza mayor en cuanto a la prestación de servicios de telecomunicaciones, indicando que el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025 carecería de coherencia y que por tanto sería inaplicable.
- Respecto al Artículo 12 del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025, señala que la recomendación E.807 de la UIT está en vigencia y solo hace mención a las tecnologías GSM (Global System for Mobile Communication) y UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) y no así a la tecnología LTE (Long Term Evolution), por lo que en la recomendación ITU-T E.807 no existiría la definición para esta tecnología y menos aún los parámetros que deben utilizarse para su medición.

CONSIDERANDO 3: (Criterios de adecuación a derecho)

Que en la RM 017, el MOPSV dejó establecidos los siguientes criterios de adecuación a derecho:

- Respecto al argumento en relación al establecimiento de sanciones en UFV.-

(...) Cabe considerar que, mediante el Decreto Supremo N° 26390 del 8 de noviembre de 2001, fue creada la Unidad de Fomento de Vivienda (UFV), cuya evolución diaria del Índice de la UFV, es publicado por el Banco Central. de Bolivia – BCB, de lo que, lo establecido o pactado en UFV se cobra y paga en moneda nacional con aquél índice de mantenimiento de valor.

Ahora bien, no obstante la conceptualización referida en la presente, de lo antes citado respecto del pronunciamiento de la ATT, la expresión “busca valorizar el monto que se calcule de la sanción y la aplicación de la misma” no presenta mayores argumentos, que permitan comprensión y alcance de la misma, a más que, el hecho de que un Operador participe de reuniones de socialización de normativa regulatoria, no constituye fundamentación suficiente, menos sustituye el sustento de las determinaciones asumidas por el Ente Regulador, que debe ser necesariamente plasmado como motivación y fundamentación en la Resolución, para que los administrados conozcan y revisen las razones que fundamentan la emisión de la norma que pretende implementar el Ente Regulador.

En ese sentido, es pertinente considerar la línea del Tribunal Constitucional Plurinacional (TCP), que establece que el debido proceso conlleva un proceso justo y equitativo en el que, los derechos de las partes, se acomoden a lo establecido en la normativa legal, observando en las diferentes instancias los requisitos que permitan el adecuado ejercicio del derecho a la defensa.

Asimismo, establece que toda Resolución Administrativa debe contener una fundamentación y motivación adecuada, conforme los, elementos que han sido identificados por la SCP N° 0782/2015-S3 de 22 de julio: “... la fundamentación consiste en la justificación normativa de la decisión judicial, y la motivación es la manifestación de los razonamientos que llevaron a la autoridad a la conclusión de que el acto concreto que se trate, se encuentra, por una parte probado, lo que supone que la autoridad judicial debe explicar las razones por las cuales considera que la premisa fáctica se encuentra probada, poniendo de manifiesto la valoración de la prueba efectuada, y por otra explicando por qué el caso encuadra en la hipótesis prevista en el precepto legal -contexto de justificación-. Por consiguiente, no basta que en el derecho positivo exista un precepto que pueda sustentar el acto de la autoridad, ni un motivo para que ésta actúe en consecuencia, sino que es indispensable que se hagan saber al afectado los fundamentos y motivos del procedimiento respectivo, ya que sólo así estará en aptitud de defenderse como estime pertinente; de esta forma, se entiende que la fundamentación debe ser específica-al caso de que se trate y la motivación explícita”.



En la Sentencia Constitucional N° 1305/2011-R de 26 de septiembre y las Sentencias Constitucionales Plurinacionales N° 0400/2014, N° 0100/2013 y N° 2221/2012, N° 0112/2010-R, el Tribunal Constitucional Plurinacional determinó que toda Autoridad que conozca una pretensión debe ineludiblemente exteriorizar los motivos que sustentan su decisión, exponiendo los hechos establecidos y fundamentar en la aplicación normativa el respaldo de sus decisiones; con la finalidad que el justiciable, al momento de conocer la decisión comprenda y entienda lo resuelto; es decir, no sólo la decisión final, sino las razones que llevaron a ese resultado, dejando pleno convencimiento que no sólo se ha actuado de acuerdo a las normas sustantivas y procesales; sino también, se encuentra regida por principios y valores aplicables al caso, dando al administrado la seguridad y convencimiento que no existía otra forma de resolver la problemática.

- Respecto al argumento relativo a referencias realizadas por la ATT de otros países en relación a recomendaciones UIT y el Reglamento aprobado.-

(...) Respecto a este argumento, en esta instancia ENTEL no se opone a la facultad del regulador para emitir norma regulatoria de “Estándares de Calidad” para diferentes servicios, aclara puntualmente respecto de la base normativa señalada en el último párrafo antes citado, sin embargo, considera que la respuesta ha sido evasiva y no se ha pronunciado puntualmente a lo argüido por este.

De la revisión del contenido tanto de la RR 68/2025 como de la RARE 94/2025, se verifica que la ATT no expone el nexo de causalidad entre las normas de otros países y lo determinado en su Resolución para el establecimiento de los Estándares de Calidad.

- En relación con el argumento anterior, ENTEL S.A. por otra parte señala que el Reglamento omitiría ciertas tecnologías empleadas en el servicio, en relación a “Artículo 9 TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADA y artículo 10 LLAMADAS COMPLETADAS DENTRO DE LA RED - ON NET”, así como del “j) Artículo 12 - PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS - DROP CALL.”. -

(...) De lo manifestado por la ATT, se evidencia que no existe una fundamentación suficiente en la RAR 68/2025, ni una explicación tampoco en la RA RE 94/2025 en relación a la limitación de justificación respecto a las tecnologías aplicadas por los operadores, lo que genera una incongruencia y falta de consistencia técnica en cuanto a lo determinado por la ATT, toda vez que no se ha establecido de forma expresa los supuestos de hecho contenidos en la norma que pretende aplicar al caso concreto de los Estándares de Calidad que busca regular.

Cabe considerar que, si bien en el Recurso de Revocatoria no puede suplirse la fundamentación omitida en la Resolución de Instancia, es necesario que, al momento de desarrollar el análisis de los argumentos y agravios expuestos por el recurrente, se realice una debida motivación respecto a los mismos, con la finalidad que el administrado, cuando conozca la decisión comprenda y entienda lo resuelto; es decir, no sólo la decisión final, sino las- razones que llevaron a ese resultado, dejando pleno convencimiento que no sólo se ha actuado de acuerdo a las normas sustantivas y procesales; sino también, se encuentra regida por principios y valores aplicables al caso, dando al administrado la seguridad y convencimiento que no existía otra forma de resolver la problemática.

Sin embargo, en el presente caso, se observa que la RA RE 94/2025 no ha realizado un análisis integral de lo determinado en la RAR 68/2025 y los argumentos planteados por ENTEL S. A. y despejar las dudas respecto al alcance y sustento normativo y técnico de los Estándares definidos.

- Respecto al argumento de presunta incongruencia del procedimiento de homologación con relación a la aprobación del Reglamento.-

(...) De lo citado, se tiene que, la ATT si bien refiere que la aprobación del Reglamento establece metodología y valor objetivo para todos los operadores, también señala alguna diferencia de la



I-LP-4231/2024

homologación, “que busca la identificación de información que será utilizada para el procesamiento de cada indicador, esto en función de los elementos de red que disponga cada operador para dicho fin y obtener la información que se requiere en base a la metodología de cálculo establecida en el Reglamento”. No obstante, al referir “el REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 68/2025 prevé las acciones correspondientes para determinar la metodología de cálculo y el procedimiento de recolección de datos para procesar cada uno de los indicadores”, no se entiende, de qué manera se interrelaciona la homologación que busca la “identificación de información” que será utilizada, con lo que expresa “el procedimiento de recolección de datos para procesar cada uno de los indicadores”, que señala estaría contemplado en el aprobado Reglamento mismo, de manera que, el administrado comprenda el alcance del procedimiento de homologación y porque, a razón del Regulador ello no obsta a la aprobación del “procedimiento de recolección de datos para procesar cada uno de los indicadores”, que dice está comprendido en el Reglamento aprobado.

La ATT no ha podido explicar al Recurrente de manera clara porqué si no cuenta con la información de las redes de cada operador y recién va a recopilar la misma, ya establece estándares a ser cumplidos y aplicados a las características de cada una de ellas. Esta falta de claridad respecto a las razones que llevaron a aprobar tales determinaciones, afecta la fundamentación y motivación de la Resolución, siendo necesario que el Ente regulador realice un análisis y explicación fundamentada respecto de las razones técnicas y jurídicas que sustentan esta aparente incongruencia.

- Respecto a que no se consideran en definiciones del artículo 3, todos los términos utilizados en el contenido del Reglamento.-

(...) De las citas que preceden, se evidencia, a más de incongruencia interna del acto, la falta de | análisis, consideración de todos los argumentos del Recurrente, de parte de la ATT, solo por citar alguna de las referencias del Recurso de Revocatoria en las cuales el Operador había señalado omisiones en definiciones del Artículo 3 del Reglamento.

Es importante considerar que los conceptos fundamentales y definiciones en una norma determinarán la forma en la que debe ser entendida y aplicada la misma; es decir, explican el alcance de la terminología utilizada en el contexto de lo que se pretende regular, otorgando la seguridad jurídica necesaria a los Administrados y la Administración, evitando interpretaciones arbitrarias a futuro.

Por consiguiente, no debe existir ambigüedad en la misma, no debe quedar duda respecto a su finalidad y la literalidad del precepto y debe evitar generar confusiones y vacíos que puedan crear conflictos en la aplicación; siendo obligación de la ATT explicar y aclarar las definiciones y conceptos sobre los cuales basó su Resolución y que éstas tengan relación y coherencia con lo regulado, verificando que se haya aplicado una adecuada técnica normativa en el desarrollo del Reglamento.

Como se tiene expuesto precedentemente, la jurisprudencia constitucional ha establecido la obligación de la Administración de analizar y fundamentar cada uno de los argumentos y agravios que plantea el administrado en su recurso de impugnación, caso contrario, se afecta la debida motivación y fundamentación, como en el presente caso que no se ha pronunciado respecto a todo lo expuesto por el Operador.

- Respecto al argumento del Artículo 13, en presunta contradicción con el Artículo 2, del Reglamento.-

(...) Al respecto, precisamente por las previsiones normativas citadas, la ATT tiene suscritos con los Operadores del Servicio Móvil, Contratos de Licencia Única, en los cuales, entre otros, se estableció que el contrato tiene como objeto el formalizar la migración de todas las Autorizaciones Transitorias Especiales otorgadas al operador de Servicios de Telecomunicaciones al nuevo sistema de



I-LP-4231/2024

autorizaciones como Licencia Única, para la Operación de Redes Públicas y la Prestación de Servidos Públicos de Telecomunicaciones en las áreas de servicio autorizadas. Asimismo, establece que el operador de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, deberá cumplir con los estándares técnicos de calidad y presentar mensualmente los resultados de la medición de “metas de calidad” para cada servicio, ante la ATT. Además, determina que mientras no se aprueben los reglamentos de calidad y de infracciones y sanciones, para cada uno de los servicios se mantendrán vigentes las metas de calidad y sanciones establecidas en los distintos, entonces, Contratos de Concesión (Autorización Transitoria Especial), los cuales en sus Anexos consignan índices valor objetivo para la evaluación de metas de calidad.

La propia Ley N° 164 estableció la necesidad de que se emitan los Reglamentos de Calidad, que sustituyan las metas de calidad establecidas en los contratos de concesión, las que subsisten en su aplicación “de forma transitoria”, únicamente hasta la aprobación de los mismos.

En dicho marco, resulta incomprensible y carente de fundamentación y motivación, que el Reglamento aprobado por la ATT, nuevamente introduzca al régimen las metas de calidad, a más que la redacción empleada por la ATT resulta incomprensible.

➤ Respecto a las observaciones del Recurrente sobre las definiciones del artículo 3.-

(...) Al respecto, el argumento expuesto por la ATT en la Resolución RA RE 94/2025 no resulta coherente, toda vez que no existe fundamento para establecer que las definiciones no repercuten en los procesos de medición ni en las consideraciones vertidas en el Reglamento de Calidad, denotando incongruencia en la normativa desarrollada por la ATT.

Es evidente que la elaboración de la normativa sobre los Estándares de calidad requiere un mayor análisis y deberá el Ente Regulador. considerar las normas de “técnica normativa”, debiendo considerar que las definiciones en una norma tienen la finalidad de aclarar los términos usados en la misma y permiten una adecuada interpretación y aplicación de la norma. Además, el debido cuidado de guardar coherencia y uniformidad en los términos empleados en la norma, se espera uniformidad, definición y congruencia, de lo contrario la definición no alcanzaría si acaso se empleara en cada articulado acepciones distintas.

En el presente caso, la ATT no ha explicado de manera motivada y fundamentada la desconexión que existe entre las definiciones, los estándares y el procedimiento, siendo una inconsistencia que afecta la fundamentación y motivación del acto administrativo.

Por otra parte, respecto al cuestionamiento sobre los estándares en el área rural y el área urbana, el análisis de la ATT en la RA RE 94/2025 no ha atendido tal argumento de una manera suficientemente motivada y fundamentada, más aún si en la RAR 68/2025 no se ha expuesto los motivos que sustentan la determinación de determinar un solo estándar para el área urbana y rural.

Es importante. que el Regulador pueda considerar y analizar si existe una diferencia entre Áreas de Autorización para la provisión de servicios de telecomunicaciones referida al alcance geográfico de la licencia, que para el servicio móvil efectivamente corresponde a un Área de Autorización Nacional - ANN; siendo que las zonas que componen tal Área autorizada abarcan una diversidad importante, considerando que el territorio nacional cuenta con áreas rurales y urbanas; terminología “área” con connotaciones diferentes y que al momento de establecer los estándares de calidad, deberán fundamentar su aplicación en tales espacios territoriales. En el presente caso, la ATT ha omitido pronunciarse respecto de las observaciones puntuales plasmadas por ENTEL S.A. en su Recurso de Revocatoria, afectando la debida motivación y fundamentación de la RA RE 94/2025.



- Respecto a lo alegado de supuesta obscuridad o incongruencia de lo dispuesto por el Artículo 6 y 7 del Reglamento.-

(...) La Recurrente en esta instancia jerárquica alega: “En el artículo 6 se regula las planillas de formato de presentación de reportes mensuales, y en su párrafo segundo sólo se refiere a la modificación ellos mismos, no de su aprobación y, en el artículo 7 mencionado por la ATT se dispone sobre "los formatos de presentación de datos nativos", es decir, de acuerdo a lo señalado por la ATT las "planillas de formato de presentación de reportes mensuales" son lo mismo que los "formatos de presentación ¿de datos nativos?, si es así, nuevamente nos encontramos ante el uso de diferentes términos.”

En relación a las modificaciones contempladas en el artículo 6 Reglamento, el argumento como se encontraba planteado en el recurso de revocatoria, era más una advertencia de resguardo de legalidad y jerarquía normativa respecto de un futuro acto administrativo de aprobación de modificación, no obstante, de lo argumentado por la ATT respecto de la facultad de establecerse modificaciones consignada en el Artículo 6, en relación con el artículo 7, lejos de aclarar ahora es motivo de haberse provocado confusión del Recurrente.

Por tanto, es evidente que la imprecisión y ambigüedad en la terminología usada en el Reglamento y en los procedimientos accesorios, como la aprobación de formatos; más aún si en las definiciones, que deberían dar claridad respecto del término usados en el contexto. del Reglamento, y los artículos sustantivos no se han considerado estos detalles para dar certeza y seguridad jurídica a los administrados.

- Respecto a la alegada. confusión que generaría el empleo en el Capítulo III "PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE INDICADORES", de términos: “Procedimiento de Medición", "procedimiento de prueba" y “procedimiento para recopilar datos”.-

(...) Respecto de este argumento expuesto por ENTEL S.A., corresponde aceptar el mismo, toda vez que una norma de alcance general, como lo es un Reglamento, necesariamente debe revestir claridad en sus disposiciones, uniformidad y congruencia en la terminología empleada, de manera que la aplicabilidad de la misma no quede librada a cualquier interpretación que pudiere darle el intérprete o técnico o servidor público de turno, sino que debe ser homogénea a través de tiempo, independientemente del servidor público que vaya a aplicarla.

De la explicación realizada en el informe técnico de la ATT, conforme a lo citado arriba, es evidente que el Reglamento no es riguroso y taxativo sobre el alcance de sus previsiones en relación al procedimiento de medición que será aplicado.

Cabe observar que la redacción es imprecisa y no sigue las normas de técnica normativa, ya que el nomen juris no genera derecho, por tanto, un artículo en el que se establece una definición, como en el artículo 11, no es correcto que inicie simplemente con el verbo sin especificar el sujeto, toda vez que esta omisión puede causar incertidumbre sobre lo que se está normando en ese artículo.

En ese sentido, para una mejor redacción de la norma, especialmente una con características técnicas como es el Reglamento de Estándares de Calidad, y que tales conceptos y definiciones técnicas sean correctamente plasmados en reglas y procedimientos, que sean entendidas y aplicadas tanto por los operadores como por la propia administración, debería considerarse lo establecido en el numeral 20 y siguientes del Capítulo Cuarto – La estructura de los artículos, contenido en el Manual de Técnicas Normativa, aprobado mediante Decreto Supremo N° 25350 de 08 de abril de 1999, especialmente en cuanto a la extensión y materias que pueden incluirse en un solo artículo, lo que evita imprecisiones y confusiones innecesarias.



- Respecto a Disponibilidad de Radio Bases del artículo 11 del Reglamento, en cuanto al Valor Objetivo, tercer párrafo del punto B del inciso a) sobre requerimiento para probar fuerza mayor/caso fortuito, numeral IV del inciso c).-

(...) Al respecto cabe establecer que, en los términos en los que ha expuesto su argumento el Recurrente, el Ente Regulador del sector de telecomunicaciones no tiene obligación de dar a sus operadores regulados el mismo trato o parámetros de calidad de otro sector regulado como es el de electricidad, principalmente sin considerar las diferencias de la regulación total del sector eléctrico, no solamente la normativa de “calidad de distribución” que había referido ENTEL, que, dicho sea de paso, tiene gradualidad a fines de adecuación no de manera permanente, siendo que el sector eléctrico cuenta con diversas actividades que lo conforman y cada una de ellas responde a sus propias normas técnicas y regulación específica, la normativa prevé un único operador por área, según la actividad existen distintos sistemas para regular los precios, tarifas e inversiones, solo por citar algunas, que de ser como pretende el Operador ahora Recurrente, probablemente tendría muchas más obligaciones y deber de información, además de multiplicarse la verificación y fiscalización del Regulador que si están presentes en ese sector y no así en telecomunicaciones, puesto que en telecomunicaciones existe competencia en el mercado lo que deja un gran margen de libertad tanto al operador como al usuario que elige el operador y servicio que le resulte conveniente a sus intereses.

Al margen de ello, resulta relevante y debió ser debidamente atendido por la ATT en el recurso de revocatoria, lo que señala ENTEL que las fallas en la provisión del servicio eléctrico en área rural no están bajo control del operador de telecomunicaciones, que en ese servicio tienen tiempos de reposición del servicio, que podrían influir en la disponibilidad o indisponibilidad de radio base que el operador de telecomunicaciones debe resguardar y respecto del cual sería evaluado bajo las previsiones del Reglamento recurrido, que en su caso, la Autoridad la ATT estaba en la obligación de pedir información oficial y precisa al Regulador del sector eléctrico, conocer los porcentajes de incidencias de fallas en las áreas rurales, tiempos de respuesta de las empresas Distribuidoras dentro del SIN o en Sistemas Aislados, en definitiva en los puntos donde la ATT tiene información de las radio bases instaladas en el servicio de telecomunicaciones de su competencia. Entonces, informada la ATT desde la AETN, sopesar los posibles tiempos de los sistemas de respaldo de energía en previsión los operadores de telecomunicaciones, a fin de evaluar si resulta adecuado el índice o valor objetivo en conjunción con sus exclusiones y salvedades por fuerza mayor o caso fortuito.

Asimismo, en relación a la falta de una definición de fuerza mayor y caso fortuito, la ATT no se ha pronunciado, afectando la fundamentación y motivación de su acto administrativo. Si estos conceptos no están debidamente detallados en la norma general, es pertinente establecer su connotación en la reglamentación, más aún si se pretende establecer una especie de prueba tasada para probar los eventos sobrevinientes.

Por otra parte, respecto a las entidades que podrían emitir los reportes respaldatorios, simplemente con fines ilustrativos será necesario tomar en cuenta que NAABOL, contrario a lo expresado en la RA RE 94/2025, no está encargada de brindar servicio de. “accesibilidad” al transporte aéreo nacional e internacional, -ni provee un medio de transporte y, de acuerdo a la CPE, no existen las “Gobernaciones” sino Gobierno Autónomo Departamental (GAD) dentro de la estructura del Estado; el uso de expresiones coloquiales y no así la pertinente conforme a las fuentes jurídicas, denota una vez más imprecisiones en la terminología, cuando en una norma emitida por una Autoridad Reguladora se espera toda la rigurosidad técnica, jurídica al mejor nivel, de manera que la norma de alcance general sea fácilmente comprendida y aplicada, evitando cualquier ambigüedad, obscuridad e imprecisión que pudieran causar indefensión a los administrados y requieran una revisión; así como, resulta observable los tiempos en los que los reportes de las entidades públicas a ser emitidos al administrado, conforme a los plazos legalmente establecidos y el plazo para la alegación de caso fortuito o fuerza mayor, a fin de permitir una amplia, irrestricta y adecuada defensa.



➤ Respecto a “Artículo 12 - PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS - DROP CALL”

(...) Respecto de este argumento, en análisis presente se ha advertido la relación a otros argumentos vertidos por el Recurrente respecto de las referencias a legislaciones de otros países, la recomendación de la UIT y lo aleado por omisión de ciertas tecnologías en el Reglamento, a más de lo antes considerado, en el presente cabe señalar que de lo analizado por la ATT en el Recurso de Revocatoria, se puede inferir que acepta una cierta omisión en tanto señala que el Reglamento es plausible a futuras modificaciones o complementaciones según desarrollo tecnológico. Por tanto, queda establecido que el Recurso de Revocatoria resuelto con RA RE 94/2025 reconocería que el Reglamento de Estándares de Calidad no es aplicable a otras tecnologías, aclarando de esta forma su alcance.

➤ Respecto a la fundamentación y motivación de los actos administrativos.-

(...) De acuerdo a lo expuesto en la norma y la jurisprudencia antes citadas, la fundamentación debe ser suficiente, referirse ineludiblemente en forma clara a los hechos y fundamentos de derecho tenidos en cuenta para adoptarlos y la expresión del razonamiento, no puede haber una difusa fundamentación, puesto que ésta se constituye en una protección de los derechos, además que de su cumplimiento - depende que el administrado pueda conocer de una manera efectiva y expresa los antecedentes y razones que justifican el dictado del acto administrativo.

En este sentido, y por la descripción de los alcances y objetivos que persigue la motivación, se tiene que la misma debe cumplir con una serie de requisitos, ser suficiente y congruente conforme a sus antecedentes y la normativa aplicada, a fin de que permita a las partes alcanzar el convencimiento de que el juzgador ha actuado conforme a las normas sustantivas y procesales, en apego a los principios y valores supremos del ordenamiento jurídico, realizando la valoración de la causa, en su caso, el fundamento o motivación técnica y jurídica de sus-determinaciones, según el proceso del que se trate, la verdad material, pruebas y alegaciones presentadas.

Por lo analizado en la presente, se evidencia falta de motivación y fundamentación de parte del Ente Regulador en los argumentos antes analizados, puntualmente en cuanto a la determinación de empleo de la UFV, respecto a las observaciones que hizo el recurrente en cuanto a la recomendación de la UIT, en cuanto a presunta omisión de ciertas tecnologías en el alcance de lo dispuesto por el Reglamento, en cuanto a la pertinencia -de la referencia a las Metas de Calidad que devienen de los entonces Contratos de Concesión, en cuanto a definiciones, las omisiones que señala el Recurrente o las imprecisiones o errores de las consignadas, en el artículo 3 del Reglamento y otros aspectos que hacen al fondo mismo del Reglamento de Estándares de calidad y su aplicación, a más que resulta llamativo que siendo la regulación del servicio necesariamente interdisciplinaria, no se observa la debida conjunción y simbiosis de lo técnico y jurídico de parte de la ATT, extrañándose el análisis jurídico que sustente el análisis técnico de los cuestionamientos planteados por la recurrente.

Siendo que lo analizado es suficiente para una toma de decisión fundamentada en la presente, con relación a otros argumentos expuestos por el Recurrente, no corresponde ingresar a su análisis, siendo que esta instancia ha advertido la necesidad de que la ATT se pronuncie de manera fundamentada y motivada respecto a la. determinación asumida y los argumentos expuestos por la recurrente, además en resguardo de no anticipar criterio por posible futuro recurso, en relación al acto recurrido.”

CONSIDERANDO 4: (Normativa aplicable)

Que los Parágrafos I y II del Artículo 56 (Procedencia) de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002 de Procedimiento Administrativo (**LEY 2341**), señala: *“I. Los recursos administrativos proceden contra toda clase de resolución de carácter definitivo o actos administrativos que tengan carácter equivalente, siempre*



I-LP-4231/2024

que dichos actos administrativos a criterio de los interesados afecten, lesionen o pudieren causar perjuicio a sus derechos subjetivos o intereses legítimos. II. Para efectos de esta Ley, se entenderán por resoluciones definitivas o actos administrativos, que tengan carácter equivalente a aquellos actos administrativos que pongan fin a una actuación administrativa”.

Que el Artículo 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 cumplierse con las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumplierse el requisito de legitimación establecido en el Artículo 11 de la presente Ley”.*

Que el Artículo 63 (Alcance de la Resolución) de la LEY 2341, dispone: *“I. Dentro del término establecido en disposiciones reglamentarias especiales para resolver los recursos administrativos, deberá dictarse la correspondiente resolución, que expondrá en forma motivada los aspectos de hecho y de derecho en los que se fundare. II. La resolución se referirá siempre a las pretensiones formuladas por el recurrente, sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial como consecuencia exclusiva de su propio recurso”.*

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

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

Que el Artículo 86 (Forma de Presentación) del Reglamento de la Ley N° 2341 para el SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 (**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: (Análisis y conclusiones del recurso de revocatoria)

Que habiendo efectuado la compulsa documental de la Resolución recurrida, del recurso de revocatoria planteado por el RECURRENTE, la RM 017 y de todos los antecedentes inherentes a la controversia, cabe manifestar lo siguiente:

1. En atención al recurso de revocatoria planteado y a lo dispuesto por la RM 017 resulta imprescindible, revisar los antecedentes que hacen a la controversia, a efectos de verificar los argumentos relativos a la carencia del debido fundamento y motivación en los hechos y el derecho aplicable del Reglamento aprobado por la RAR 68/2025 rectificada por la RAR 162/2025.

En el marco de esa premisa, es necesario determinar si la Resolución ahora impugnada contiene los requisitos esenciales de los actos administrativos que determinan su validez, dado que debe tenerse presente que el acto administrativo es válido cuando ha sido emitido de conformidad con las normas jurídicas, cuando su estructura consta de todos los elementos que le son esenciales, pues la validez supone en el acto, la concurrencia de las condiciones requeridas por el ordenamiento jurídico.

En ese entendido, de acuerdo a lo previsto en el artículo 28 de la LEY 2341, entre los elementos esenciales de los actos administrativos se encuentran la causa o motivo, la cual se traduce en que el acto debe sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de fuente, así como en el derecho aplicable, y el fundamento, que importa la expresión concreta de las razones que inducen a emitir el acto. Ambos elementos constituyen la necesaria motivación y fundamentación que deben tener los actos administrativos, permitiendo al administrado el conocimiento de todas las razones que condujeron su decisión, con la finalidad de asumir una decisión debidamente motivada y fundamentada.

2. En el contexto anotado, resulta esencial tener en cuenta que el Reglamento impugnado tendría como objeto establecer los procedimientos, metas, índices, periodicidad para evaluar la correcta prestación del servicio móvil, por parte de los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones; así como establecer las sanciones según corresponda.

Respecto a los argumentos de falta de fundamentación y motivación establecidos por el RECURRENTE y los fundamentos expresados por la RM 017, se tiene a bien efectuar las siguientes precisiones:

- El RECURRENTE indica que la cotización de la UFV es variable en el tiempo, la multa dependiendo del tiempo que se tome el proceso sancionatorio no tendrá un monto uniforme, además que las tarifas que se cobran al usuario son establecidas en Bolivianos y no han sido incrementadas, el tal sentido señala que por un principio de Buena fe y de Proporcionalidad, la multa debería establecerse en Bolivianos. Adicionalmente, indica que *“si se pretendería cobrar en UFVs, ello permitiría al operador del rubro que cualquier incremento sea trasladado al usuario final, aspecto que está relacionado con las necesidades generales de la sociedad y que el Estado protege de manera directa y permanente, por lo que, esta situación específica afectaría a la colectividad, el interés social y los intereses de los operadores”*. Y que no se motiva o justifica por qué se dispone que las multas sean cobradas en UFVs ni como se determinan las mismas.

Respecto a lo señalado por el RECURRENTE, en base al INFORME TÉCNICO se señala que la expresión de la multa en UFV tiene como fin mantener el valor de dicha multa, en caso de que el operador no cumpla con el pago correspondiente en las fechas establecidas para el mismo, por lo que indica que el incremento de la UFV, implicaría un posible incremento en el valor total a pagar, en caso de no realizar el pago en el plazo establecido para el efecto, el cual no sería sustancial. Además de indicar en el citado INFORME TÉCNICO que en el proceso de elaboración del instructivo se efectuaron tres (3) socializaciones con los operadores móviles, donde se pudo establecer los valores de cumplimiento para cada uno de los distintos indicadores de calidad, dado que ENTEL S.A., habría participado activamente en las socializaciones correspondientes y que no habría abordado el argumento planteado.



I-LP-4231/2024

Sobre este punto la RM 017, determina respecto a la utilización de las UFV que esta figura buscaría valorizar el monto que se calcule de la sanción; no obstante, no se no presentarían más argumentos, que permitan comprensión y alcance de la misma. Asimismo, el hecho de que el operador haya participado de reuniones de socialización de normativa regulatoria, no constituiría fundamentación suficiente y no sustituye el sustento de las determinaciones asumidas por el Ente Regulador, que debe ser necesariamente plasmado como motivación y fundamentación en la Resolución, para que los administrados conozcan y revisen las razones que fundamentan la emisión de la norma que pretende implementar el Ente Regulador.

- Por otra parte, la RM 017 determina que no se evidencia que la ATT haya efectuado una fundamentación suficiente en la RAR 68/2025 respecto a las tecnologías aplicadas por los operadores, lo que genera una incongruencia y falta de consistencia técnica en cuanto a lo determinado por la ATT, dado que no se habrían señalado los supuestos de hecho contenidos en la norma que pretende aplicar al caso concreto de los Estándares de Calidad que busca regular. Asimismo, la RM 017 determina que resulta incomprensible y carente de fundamentación y motivación, que el Reglamento aprobado por la ATT, introduzca al régimen las metas de calidad, y que la redacción empleada por la ATT resulta incomprensible.
- Asimismo señala que la ATT no ha explicado de manera motivada y fundamentada la desconexión que existe entre las definiciones, los estándares y el procedimiento, siendo una inconsistencia que afecta la fundamentación y motivación del acto administrativo.

El no haber justificado el escenario ahora cuestionado y sus implicancias, conlleva a afirmar que el acto administrativo impugnado y su Reglamento carecen de los elementos esenciales para surtir efectos, pues el análisis advertido no denota una motivación suficiente, dado que no se ha plasmado un análisis que responda todos los planteamientos.

En este sentido, conforme a lo dispuesto por la RM 017 para que exista una adecuada motivación, esta debe ser suficiente y congruente conforme a sus antecedentes y la normativa aplicada, a fin de que permita a las partes alcanzar el convencimiento de que el juzgador ha actuado conforme a las normas sustantivas y procesales, en apego a los principios y valores supremos del ordenamiento jurídico.

3. Por lo que, esta Autoridad Regulatoria omitió fundamentar y motivar su pronunciamiento de manera expresa y precisa, dejando de lado que en el marco de un debido proceso, todas las razones que llevan a la Administración a adoptar determinadas decisiones definitivas deben constar en el propio acto administrativo decisorio, lo contrario implica la emisión de un fallo sin los elementos esenciales del acto administrativo, suprimiendo una parte estructural de la misma, siendo necesario que los aspectos señalados en el punto conclusivo precedente sea debidamente considerado.

4. A mayor abundamiento, debe decirse que acorde a la línea jurisprudencial establecida en las Sentencias Constitucionales 0871/2010-R y 1365/2005-R, citadas en la Sentencia Constitucional Plurinacional 1621/2013 de 04 de octubre:

*“Es imperante además precisar que toda resolución ya sea jurisdiccional o administrativa, con la finalidad de garantizar el derecho a la motivación como elemento configurativo del debido proceso debe contener los siguientes aspectos a saber: a) Debe determinar con claridad los hechos atribuidos a las partes procesales, b) **Debe contener una exposición clara de los aspectos fácticos pertinentes**, c) **Debe describir de manera expresa los supuestos de hecho contenidos en la norma jurídica aplicable al caso concreto**, d) Debe describir de forma individualizada todos los medios de prueba aportados por las partes procesales, e) Debe valorar de manera concreta y explícita todos y cada uno de los medios probatorios producidos, asignándoles un valor probatorio específico a cada uno de ellos de forma motivada, f) **Debe determinar el nexo de causalidad entre las denuncias o pretensiones de las partes procesales, el supuesto de hecho inserto en la norma aplicable**, la valoración de las pruebas aportadas y la sanción o consecuencia jurídica emergente de la determinación del nexo de causalidad antes señalado” (el resaltado es propio).*



Adicionalmente, la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 1268/2023-S1, de 12 de diciembre de 2023, respecto al derecho a la fundamentación y motivación de las resoluciones como elementos del debido proceso, señala que:

*“(…) en ese antecedente, corresponde precisar que, conforme a la doctrina argumentativa, la argumentación como instrumento esencial de la autoridad que imparte justicia, tiene una trascendental finalidad, **que es la justificación de la decisión**, misma que está compuesta por dos elementos, que si bien tienen sus propias características que los distinguen y separan, empero son interdependientes al mismo tiempo dentro de toda decisión; así, dichos elementos de justificación son: **la premisa normativa y la premisa fáctica**, que obligatoriamente deben ser desarrollados en toda resolución; es decir, **los fallos deben contener una justificación de la premisa normativa o fundamentación, y una justificación de la premisa fáctica o motivación.***

*Bajo esa comprensión, es posible concluir en que, **la fundamentación** se refiere a labor argumentativa desarrollada por la autoridad competente en el conocimiento y resolución de un caso concreto, en la cual está impelido de citar todas las disposiciones legales sobre las cuales justifica su decisión; pero además, y, en casos específicos, en los cuales resulte necesario una interpretación normativa, tiene la obligación efectuar dicha labor, aplicando las pautas y métodos de la hermenéutica constitucional, en cuya labor, los principios y valores constitucionales aplicados, se constituyan en una justificación razonable de la premisa normativa; por su parte, **la motivación**, está relacionada a la justificación de la decisión a través de la argumentación lógico-jurídica, en la cual se desarrollan los motivos y razones que precisan y determinan los hechos facticos y los medios probatorios que fueron aportados por las partes, mismos que deben mantener una coherencia e interdependencia con la premisa normativa descrita por la misma autoridad a momento de efectuar la fundamentación; asimismo, en cuanto a la justificación, conviene precisar que esta se define como un procedimiento argumentativo a través del cual se brindan las razones de la conclusión arribada por el juzgador.
(…)”*

Bajo ese contexto, es evidente que en la RAR 68/2025 rectificada por la RAR 162/2025 no se establecen de manera clara y precisa cuáles son los fundamentos y la motivación para que esta Autoridad determine de manera razonable e incontrastable la necesidad de aprobar el Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil, lo cual recae indiscutiblemente en el alcance y objeto del mismo, siendo indispensable una valoración de las razones que fundan y justifiquen aquello, máxime si son los operadores quienes serán sujetos a posibles sanciones ante el incumplimiento de valores objetivos que se establezcan.

5. Por los motivos expuestos hasta este punto, es evidente que la RAR 68/2025 rectificada por la RAR 162/2025, adolece de motivación suficiente, por lo que no es pertinente en esta instancia de impugnación, realizar mayor análisis al respecto, correspondiendo que se efectúe una valoración con la debida fundamentación (técnica y legal), de los elementos observados en el presente pronunciamiento.

6. Al margen de todo lo señalado, resulta pertinente manifestar que de acuerdo al análisis efectuado en el INFORME TÉCNICO, dentro del recurso de revocatoria que ahora se resuelve, se concluyó que los descargos técnicos presentados por los OPERADORES no configuran prueba suficiente para revocar la RAR 68/2025 rectificada por la RAR 162/2025, toda vez que no presenta fundamento técnico que avale las opiniones vertidas.

Sin embargo, conforme análisis vertido precedentemente, se tienen que, en el caso cuya revisión ahora nos ocupa, esta Autoridad no efectuó un análisis de los hechos y el derecho que ampara la emisión del Reglamento aprobado por la RAR 68/2025 rectificada por la RAR 162/2025. Bajo ese criterio y, en virtud al Parágrafo II del Artículo 48 de la LEY 2341 que dispone “*los informes serán facultativos y no obligarán a la autoridad administrativa a resolver conforme a ellos*”, esta Autoridad Regulatoria se aparta de la conclusión técnica emitida y determina que corresponde revocar totalmente la RAR 68/2025 rectificada por la RAR 162/2025.



En tal sentido, en procura de garantizar al RECURRENTE el ejercicio de sus derechos constitucionales, es deber de esta Autoridad Regulatoria en esta instancia de recurso de revocatoria, disponer una nueva valoración de los aspectos cuestionados, a efectos de que se emita un nuevo informe técnico y, producto de ello, recomendar la aprobación del Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil, en consideración a los criterios de adecuación a derecho plasmados en este fallo, lo expuesto por el recurso de revocatoria y lo señalado en la RM 017.

7. En consecuencia, sin emitir mayor pronunciamiento respecto a otros argumentos expresados por el RECURRENTE, corresponde, en el marco del inciso b) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, aceptar el recurso de revocatoria planteado por éstos en contra de la RAR 68/2025 rectificadora por la RAR 162/2025, a efectos de revocar totalmente dicha Resolución.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la ATT, Lic. CARLOS ALBERTO AGREDA LEMA, designado mediante Resolución Suprema N° 32097 de 13 de noviembre 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. – ACEPTAR el recurso de revocatoria interpuesto por la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A. el 3 de junio de 2025, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2025 de 29 de enero de 2025, que aprobó el Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil, rectificadora por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 162/2025 de 26 de febrero de 2025, **REVOCANDO TOTALMENTE** dichos actos administrativos, de conformidad a lo dispuesto en el inciso b) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.

SEGUNDO. – INSTRUIR que a los fines de la emisión de un nuevo pronunciamiento, la Dirección de Fiscalización y Control de esta Autoridad Regulatoria, efectúe un nuevo análisis, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, considerando los argumentos expuestos en el recurso de revocatoria, en la presente Resolución Revocatoria y la RM 017, conforme a lo que por ley corresponda.

TERCERO. – DISPONER la publicación de la presente Resolución Revocatoria, en un órgano de prensa de amplia circulación nacional, en cumplimiento del Artículo 34 de la LEY 2341 y la publicación del presente acto en la página web de la ATT (www.att.gob.bo).

Notifíquese a ENTEL S.A. en su domicilio procesal ubicado en la Calle Federico Zuazo N° 1771, Edificio Tower, piso 9 de la ciudad de La Paz, en cumplimiento de los Artículos 13 y 26 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 concordantes con el Artículo 33 de la LEY 2341.

Regístrese y archívese.



I-LP-4231/2024