

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 473/2023

La Paz, 20 de octubre de 2023

VISTOS:

La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-TL LP 0200/2013 de 24 de abril de 2013 (**RAR 200/2013**); la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023 (**RAR 438/2023**); el Memorial presentado el 11 de octubre de 2023 (**MEMORIAL I**) por **AXS BOLIVIA S.A. (AXS S.A.)**; la Nota CITE: AR EXT 359/23 presentada el 12 de octubre de 2023 (**NOTA I**) por la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L. (COMTECO R.L.)**; la Nota COTAS GG/UR-C N° 0105/2023 presentada el 12 de octubre de 2023 (**NOTA II**) por la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L. (COTAS R.L.)**; el Memorial presentado el 13 de octubre de 2023 (**MEMORIAL II**) por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. (NUEVATEL S.A.)**; el Memorial presentado el 13 de octubre de 2023 (**MEMORIAL III**) por la empresa **TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A. (TELECEL S.A.)**; la Nota ENT-SGAR E/2310064 presentada el 13 de octubre de 2023 (**NOTA III**) por la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A. (ENTEL S.A.)**; el Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 1228/2023 de 20 de octubre de 2023 (**INFORME TÉCNICO**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1714/2023 de 20 de octubre de 2023 (**INFORME JURÍDICO**); los antecedentes del caso, la normativa vigente y todo lo que se vio y se tuvo presente;

CONSIDERANDO 1.-

Que mediante RAR 200/2013, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (**ATT**) aprobó los Términos y Condiciones para provisión del Servicio de Acceso a Internet – SAI, detallados en su Anexo D.

Que mediante RAR 438/2023, la ATT resolvió: “**PRIMERO.- MODIFICAR el Anexo D “Términos y Condiciones para la Provisión del Servicio de Acceso a Internet Fijo - SAIF”, aprobados por el Resuelve Cuarto de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0200/2013 de 24 de abril de 2013, los cuales se detallan en el Anexo A, que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.**

SEGUNDO.- APROBAR e INCORPORAR los “Términos y Condiciones para la Provisión del Servicio de Acceso a Internet Móvil - SAIM”, como Anexo E de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0200/2013 de 24 de abril de 2013; los cuales se detallan en el Anexo B, que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

TERCERO.- DISPONER que en el plazo de sesenta (60) días hábiles, a partir de la publicación de la presente Resolución Administrativa Regulatoria, los operadores y proveedores del Servicio de Acceso a Internet, deben adecuar sus Términos y Condiciones, conforme los Anexos A y B; y, remitir los mismos a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, para su aprobación y posterior efectivización.

CUARTO.- DISPONER que en tanto se aprueben los modelos de Términos y Condiciones, conforme lo señalado en el Resuelve Tercero, los operadores y proveedores del Servicio de Acceso a Internet deberán brindar los servicios ofrecidos a las usuarias y usuarios, de acuerdo a los modelos vigentes.

QUINTO.- INSTRUIR a los operadores y proveedores del Servicio de Acceso a Internet, que solamente podrán modificar o ajustar algunos aspectos de los Términos y Condiciones descritos en los Anexos A y B de la presente Resolución Administrativa, de acuerdo al siguiente detalle:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

• Anexo A**1. Descripción del servicio y aspectos asociados. Párrafo Segundo.****1.1 Registro de la Solicitud de Servicio****3. Instalación, habilitación y traslado del servicio****3.1.2****5. Procedimiento de facturación, cobranza y corte****5.1 Facturación****10. Servicios de información, asistencia, reclamo y emergencia****10.1 Centros de Información y Asistencia.****• Anexo B****1. Descripción del servicio y aspectos asociados Párrafo Segundo.****1.1. Modalidades de Pago.****1.2. Tipo de Planes.****1.3. Registro de la Solicitud de Servicio.****10. Servicios de información, asistencia, reclamo y emergencia****10.1 Centros de información y asistencia”.**

Que mediante MEMORIAL I presentado por AXS S.A.; la NOTA I presentada por COMTECO R.L.; la NOTA II remitida por COTAS R.L.; el MEMORIAL II remitido por NUEVATEL S.A.; el MEMORIAL III de TELECEL S.A. y la NOTA III presentada por ENTEL S.A., por las cuales solicitan la aclaración y complementación de la RAR 438/2023.

Que el INFORME TÉCNICO concluyó que se realizó la aclaración y complementación técnica solicitada por AXS BOLIVIA S.A., COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L., COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L. – COTAS R.L., EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – NUEVATEL S.A. y EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. – ENTEL S.A. a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023; y recomendó modificar en lo que corresponda, los Términos y Condiciones para la provisión del Servicio de Acceso a Internet Fijo y Móvil publicados en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, de acuerdo al detalle establecido en el citado Informe Técnico.

Que mediante INFORME JURÍDICO, se concluyó que del análisis a la documentación remitida, en virtud a los fundamentos expuestos, la normativa legal aplicable y lo señalado en el INFORME TÉCNICO, corresponde la aclaración y complementación de algunos puntos de los Anexos A y B de la RAR 438/2023, solicitados por AXS S.A.; COMTECO R.L.; COTAS R.L.; NUEVATEL S.A.; TELECEL S.A. y ENTEL S.A.

CONSIDERANDO 2.-

Que el numeral 2 del Párrafo II del Artículo 298 de la CPE señala entre las competencias exclusivas del nivel central del Estado, la siguiente: “(...) Régimen general de las comunicaciones y las telecomunicaciones (...)”.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

Que el numeral 22 del Parágrafo II del Artículo 6 de la Ley N° 164 de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**LEY N° 164**), define el servicio de acceso a internet, como el servicio público de acceso a la red internet que se presta a usuarias y usuarios conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo o móvil, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas.

Que el numeral 10 del Artículo 54 de la LEY N°164, establece como un derecho de las usuarias y usuarios, la suscripción de contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

Que los numerales 1, 2, 5, 14 y 15 del Artículo 14 de la LEY N° 164, establece como atribuciones de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, cumplir y hacer cumplir la presente Ley y sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos; autorizar, regular y fiscalizar los servicios de telefonía fija, móvil y todas las redes y servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como al servicio postal a nivel nacional; regular, controlar, supervisar y fiscalizar la correcta prestación de los servicios y actividades por parte de los operadores o proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación; aprobar los modelos de contratos, términos y condiciones entre el proveedor de servicios y las usuarias o usuarios, de acuerdo a reglamento; elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector.

Que los numerales 1, 2 y 8 del Artículo 59 de la Ley N° 164, disponen como obligaciones de los operadores y proveedores, someterse a la jurisdicción y competencia de la ATT; proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación; suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la ATT.

Que el Parágrafo II del Artículo 31 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo (**LEY N° 2341**), refiere que: “(...) *La motivación expresará sucintamente los antecedentes y circunstancias que resulten del expediente; consignará las razones de hecho y de derecho que justifican el dictado del acto; individualizará la norma aplicada, y valorará las pruebas determinantes para la decisión*”.

Que el Parágrafo I del Artículo 32 de la LEY N° 2341, dispone que: “*Los actos de la Administración Pública sujetos a esta Ley se presumen válidos y producen efectos desde la fecha de su notificación o publicación*”.

Que el Artículo 88 del Reglamento General a la Ley N° 164 para el Sector de Telecomunicaciones aprobado por Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012 (**REGLAMENTO GENERAL A LA LEY N° 164**), dispone que el proveedor del Servicio de Acceso a Internet debe cumplir con los términos y condiciones que las usuarias o usuarios han contratado, siendo responsabilidad de los operadores o proveedores informar oportunamente a las usuarias y usuarios respecto de las características del servicio. La ATT establecerá el estándar de calidad que contenga mínimamente los parámetros o indicadores de calidad a que debe regirse el servicio, teniendo en consideración las particularidades del mismo tanto entre proveedores a usuarias y usuarios, así como a otros ISP.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

Que el Parágrafo I del Artículo 9 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003 (**REGLAMENTO APROBADO POR DS N° 27172**), dispone que las resoluciones de alcance general producirán sus efectos a partir del día siguiente al de su publicación en un órgano de prensa de amplia circulación nacional.

Que el Parágrafo I del Artículo 11 del **REGLAMENTO APROBADO POR EL D.S. N° 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.

CONSIDERANDO 3.-

Que amerita tener presente que la motivación es un elemento esencial en la estructura del acto administrativo que obliga a toda autoridad administrativa observe en el momento que conozca un reclamo, solicitud o que dicte una resolución resolviendo una situación jurídica, debe ineludiblemente exponer los motivos que sustentan su decisión que adoptó; en ese entendido, la motivación consiste en aquella fundamentación fáctica y jurídica, mediante la cual los Órganos de la Administración Pública intentan demostrar la legitimidad y oportunidad de su decisión, ya que de su cumplimiento depende que el administrado pueda conocer de una manera efectiva y expresa los antecedentes y razones que justifiquen el dictado del acto.

Que el Parágrafo I del 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 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 el Tribunal Constitucional Plurinacional a través de la Sentencia Constitucional Plurinacional 0270/2017-S3 de 05 de abril de 2017, comprendió sobre este instituto jurídico lo siguiente: “(...) *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 vinculadas con aspectos formales (...)*”.

Que a efectos de que proceda la solicitud de aclaración y complementación, resulta esencial que en el acto administrativo se requiera la identificación de las 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 la Autoridad Regulatoria, se puede entender o interpretar de más de una manera.**

Que de conformidad a lo dispuesto por los Artículos 11 del Decreto Supremo N° 27172 y 36 del Decreto Supremo N° 27113, mediante MEMORIAL I presentado por AXS S.A.; la NOTA I presentada por COMTECO R.L.; la NOTA II remitida por COTAS R.L.; el MEMORIAL II remitido por NUEVATEL S.A.; el MEMORIAL III de TELECEL S.A. y la NOTA III presentada por ENTEL S.A., solicitaron la aclaración y complementación de la RAR 438/2023; por lo que, se tiene a bien responder a las solicitudes de aclaración y complementación:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

- **COMTECO R.L.**

En el Anexo A, numeral 1, se define el Servicio de Acceso a Internet Fijo como aquel que se presta a usuarias y usuarios conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas.

¿Cuándo menciona terminal fijo, se refiere también a la terminal de acceso inalámbrico fijo o de cobertura restringida (AIF como se abrevia en el Estándar de Calidad) o a un equipo inamovible?

Respuesta

El numeral 22 del Parágrafo II del Artículo 6 de la LEY N° 164 define el servicio de acceso a internet, el cual incluye a la terminal de acceso inalámbrico fijo o de cobertura restringida. Por lo señalado, la solicitud formulada no amerita ni aclaración ni complementación.

- *El párrafo segundo del numeral 1 del Anexo A de la RAR 438/2023, señala que: “De acuerdo a la oferta vigente, el Servicio provisto por el Operador o Proveedor funciona en las bandas de frecuencias asignadas por la ATT, de acuerdo a la cobertura de cada operador y las siguientes tecnologías: LTE, WIMAX, FTTH, HFC, XDSL, SATELITAL u otros”.*

AXS S.A.

Se solicita aclarar si para todas las tecnologías señaladas, el ente regulador debe asignar frecuencias, ya que, por la redacción del citado párrafo, se entendería que todas esas tecnologías operan a través de frecuencias.

COMTECO R.L.

Al respecto solicito aclarar de qué manera las tecnologías FTTH, HFC, XDSL y SATELITAL hacen uso de frecuencias electromagnéticas.

COTAS R.L.

Al respecto solicitamos se nos aclare la modalidad a través de la cual, los operadores continuarán prestando el servicio de acceso inalámbrico fijo, con límite de consumo, asimismo se debe aclarar de que los servicios de acceso fijo utilizan redes alámbricas que no requieren el uso de bandas de frecuencias.

Respuesta

El Resuelve Quinto de la RAR 438/2023, señala que el párrafo segundo del numeral 1 del Anexo A de la RAR 438/2023, puede ser modificado por el operador o proveedor, con la finalidad de que especifique las tecnologías que utiliza para brindar el servicio de acceso a internet fijo.

Por lo vertido líneas arriba, amerita la aclaración y complementación del párrafo segundo del numeral 1 del Anexo A de la RAR 438/2023.

- *El párrafo tercero del numeral 1 del Anexo A de la RAR 438/2023, señala que: “La única modalidad de pago permitida para el Servicio de Acceso a Internet Fijo es la de Post-pago, en el entendido de que se ofertan velocidades y no volumen de datos”.*

AXS S.A.

Se solicita aclarar si dicho término y condición se encuentra expresamente establecida en la normativa vigente, como única forma de pago permitida para servicios donde se oferten planes o productos por velocidades.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

COMTECO R.L.

Es imprescindible nos señale el ordenamiento legal o técnico en los que se ha establecido la oferta de velocidades del servicio de internet está relacionado únicamente con la modalidad post-pago, siendo que también podemos hacerlo en pre-pago. Solicito aclaratoria y complementación de las razones por las que ha decidido limitar las distintas formas de pago que venimos aplicando, a una sola.

COTAS R.L.

Al ser discriminatorio el segmentar esta modalidad de pago, y dejar afuera a los planes con modalidad prepago, contradiciendo los principios de equidad y asequibilidad establecido en la Ley de Telecomunicaciones, solicitamos se enmiende la modalidad de pago para que sea equitativo en los segmentos.

NUEVATEL S.A.

Se solicita aclarar: ¿Cómo se debe proceder con los usuarios que han contratado el SAIF en modalidad Pago Adelantado? Toda vez que existe la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2390/2014 de 19 de diciembre de 2014 que aprobó a Nuevatel el modelo de Contrato de Pago Adelantado, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 1049/2017 de 26 de septiembre de 2017 que modificó el Contrato de Pago Adelantado aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 1049/2017, solicitar se calare ¿en qué quedaría la aplicabilidad de dichas normas?

Respuesta

Se acepta la solicitud y se complementa el párrafo tercero del numeral 1 del Anexo A de la RAR 438/2023.

- El párrafo cuarto del numeral 1 del Anexo A de la RAR 438/2023, señala que: " *La usuaria o usuario, dentro del ámbito de estos Términos y Condiciones, y en cumplimiento de la normativa vigente, tendrá la posibilidad de efectuar transacciones descritas en este documento tanto de forma presencial como no presencial, utilizando los canales habilitados por el Operador o Proveedor mediante el empleo de las TIC's. Para ello, es necesario que dichos canales y procedimientos estén previamente autorizados por el Operador o Proveedor y cuenten con mecanismos que permitan una identificación clara y precisa del usuario. Se recomienda el empleo de firma digital para mayor seguridad en las transacciones*".

COTAS R.L.

En lo que respecta al empleo de firma digital, precisamos se aclare si aplicaría la definición establecida en la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N° 164), la cual especifica como firma electrónica.

NUEVATEL S.A.

Se solicita aclarar: ¿La firma digital sería de aplicación para el operador/proveedor, el usuario, o para ambos?

Respuesta

El párrafo cuarto del numeral 1 del Anexo A de la RAR 438/2023, **recomienda** el empleo de la firma digital, el cual tiene como sustento normativo en la definición dada en el numeral 5 del Parágrafo IV del Artículo 6 de la LEY N°164. En ese contexto, dadas las características de las transacciones (alta, baja, suspensión temporal, reclamaciones y otros), se **recomienda** el empleo

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

de firma digital en ambos sentidos (operador y usuario) para mayor seguridad y validez de las transacciones habilitadas por el Operador o Proveedor. Por lo señalado, la solicitud formulada no amerita ni aclaración ni complementación.

- El párrafo quinto del numeral 1 del Anexo A de la RAR 438/2023, señala que: " *Cuando el Operador o Proveedor habilite medios no presenciales para el registro de la solicitud de servicio, que posteriormente signifique una habilitación del mismo, el Operador se obliga a habilitar medios no presenciales para realizar mínimamente las transacciones de solicitud de desconexión, solicitud de suspensión temporal del servicio y reclamaciones*".

AXS S.A.

Aclarar de forma específica si ésta condición no se encuentra en contradicción con lo determinado para la suspensión temporal, ya que la normativa actual señala que las solicitudes de suspensión temporal tienen que ser efectuadas mediante nota escrita por el usuario.

NUEVATEL S.A.

Se solicita aclarar: Si la habilitación del medio no presencial para el registro de la solicitud de servicio es para un determinado servicio X ¿La obligación de habilitar medios no presenciales para la solicitud de desconexión, solicitud de suspensión temporal del servicio y reclamaciones, debe ser para el mismo servicio X o para todos los servicios que provee el operador?

Respuesta

La condición establecida no se encuentra en contradicción con el Parágrafo I del Artículo 167 del REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY N° 164, que establece la posibilidad de los usuarios de solicitar la suspensión temporal de forma escrita, por lo cual, no limita la utilización de otros medios.

Por otro lado, la referida RAR438/2023 se limita a todos los Servicios de Acceso a Internet Fijo y Móvil que provee el operador o proveedor.

Por lo señalado, la solicitud formulada no amerita ni aclaración ni complementación.

- *En los incisos b) y c) del numeral 1.1 del Anexo A de la RAR 438/2023 se exige que el registro de la Solicitud de Servicio especifique: "Ubicación del lugar de instalación" y "Croquis de ubicación".*

COTAS R.L.

En caso de que el usuario de forma remota no disponga de una terminal que pueda enviar su ubicación, dificultaría el cumplimiento de este requisito, en tal sentido solicitamos se complemente esta disposición.

NUEVATEL S.A.

Se solicita aclarar: En el caso de acceso inalámbrico fijo ¿no aplicaría las exigencias de especificar "Ubicación del lugar de instalación" y "Croquis de ubicación"?

Respuesta

- De acuerdo al Resuelve Quinto de la RAR 438/2023, el numeral 1.1 del Anexo A es modificable por el operador o proveedor, es decir, que pueden realizar ajustes, respetando el contenido mínimo de los modelos de Términos y Condiciones.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

- La habilitación de medios no presenciales y la forma en la que el usuario realizará las transacciones corresponden al operador o proveedor, pudiendo éste habilitar otras formas de registro de la ubicación del lugar de instalación.
- Para el caso de acceso inalámbrico fijo, a efectos de que el operador o proveedor tenga un control de donde se realiza la instalación y las pruebas de factibilidad del equipo, se debe solicitar los datos de Ubicación de Instalación y Croquis de ubicación.

Por lo señalado, la solicitud formulada no amerita ni aclaración ni complementación.

- **ENTEL S.A.**

Respecto a lo referido en el inciso a), numeral 1.1., persona natural, se solicita al regulador aclare y/o complemente si la cédula de identidad digital se deberá aceptar como requisito, tomando en cuenta que no cuenta con firma del usuario (a). Asimismo, para el caso de personas naturales y jurídicas, se solicita se aclare si se definirá como nuevo procedimiento obtener la fotografía del solicitante de alta de servicio, ¿para servicios Post Pago?

Respuesta

Se acepta en parte la solicitud y se complementa el inciso a) del apartado 1.1 del numeral 1 del Anexo A y el inciso a) del apartado 1.3 del numeral 1 del Anexo B de la RAR 438/2023.

- **AXS S.A.**

Aclare y complemente el numeral 1.3 del Anexo A de la RAR 438/2023, respecto a cuáles sería los servicios de telecomunicaciones provistos por terceros, a los cuales se accede a través del Servicio de Acceso a Internet y que tendrían, según la redacción de la referida condición, una relación con la prestación del servicio de acceso a internet.

Respuesta

No corresponde realizar ninguna aclaración ni complementación, no se ha establecido expresamente, cuál sería la supuesta contradicción o ambigüedad del punto observado; asimismo, el numeral 1.3 del Anexo A de la RAR 438/2023 es claro al señalar: “(...) cualquier otro servicio de telecomunicación provisto por terceros (...)”, que utilicen el Servicio de Acceso a Internet.

- **COTAS R.L.**

2. Requisitos para optar por el Servicio de Acceso a Internet Fijo: 2.1. Requisitos para la usuaria o usuario: Los requisitos necesarios para que la usuaria o usuario pueda acceder al servicio, son los siguientes: d) Disponer de un equipo terminal para acceder al servicio. Solicitamos se aclare si el equipo terminal al que hace referencia es un equipo móvil, tablet o computador o smart tv.

Respuesta

No corresponde aclaración ni complementación, debido a que el usuario **debe** disponer de un equipo terminal **que le permita** acceder al servicio de internet.

- **AXS S.A.**

El inciso e) del numeral 2.1 del Anexo A de la RAR 438/2023, señala que el usuario deberá "Informar al operador el sitio específico para la instalación del CPE". Se solicita complementar dicho inciso, estableciendo que el operador no será responsable por la ubicación de instalación del CPE que sea señalada y requerida por el usuario.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

Respuesta

No corresponde aclaración y complementación, ya que la información que el usuario provee al operador, tiene como fin prever la factibilidad de provisión del servicio y no de establecer un punto de instalación.

- **AXS S.A.**

Aclarar el inciso e) del numeral 2.2 del Anexo A, respecto a qué clase información se debe proveer al usuario sobre la capacidad de la red, ya que dicha información podría ser amplia e innecesaria por las características de dicha información o podría ser considerada sensible a los intereses del operador.

Respuesta

Se acepta la solicitud y se aclara el inciso e) del numeral 2.2 del Anexo A, entendiéndose como capacidad de red, al ancho de banda de bajada y subida que el operador o proveedor oferta y el usuario está contratando.

- **AXS S.A.**

Se solicita aclarar el inciso g) del numeral 2.2 del Anexo A de la RAR 438/2023, señalando que el operador podrá referir al usuario, las herramientas para digitales o aplicaciones para la verificación del rendimiento del servicio y que sea el usuario quien elija dicha herramienta y la adquiera por su propia cuenta.

Respuesta

No corresponde aclaración ni complementación, porque el operador o proveedor debe verificar y mostrar al usuario que el servicio instalado corresponde con el servicio que está contratando, debiendo constar la conformidad del mismo en el formulario de instalación o equivalente.

- **AXS S.A.**

Solicitamos aclaración al inciso d) del numeral 2.2 del Anexo A, con relación a lo señalado en el numeral 2.1 del mismo Anexo, toda vez que este último numeral establece como obligación del usuario proporcionar toda la información necesaria respecto a la ubicación del servicio, ya que se estableció que el usuario debe proporcionar toda la información de la ubicación o lugar donde requiere la provisión del servicio, por consiguiente, en dicha información debe incluir todos los datos y características del lugar o ubicación donde se instalará el servicio. En ese caso, ya no sería necesario que el operador deba efectuar una nueva verificación in situ, bastando la factibilidad técnica que realiza en sus oficinas.

Respuesta

La **información** que el usuario provee en el inciso e) del numeral 2.1 del Anexo A de la RAR 438/2023, tiene el fin de prever la factibilidad de provisión del servicio; el inciso d) del numeral 2, establece la necesidad de realizar **pruebas de factibilidad in situ**, con el fin de proveer al usuario el servicio que está contratando. Por lo señalado, la solicitud formulada no amerita ni aclaración ni complementación.

- **COMTECO R.L.**

En el numeral 3 del Anexo A, se establece el procedimiento de instalación, habilitación y traslado, en los cuales se hace referencia al cableado de redes alámbricas, pero no se menciona a las redes de acceso inalámbrico fijo. Solicito aclare y/o complemente si la ATT está supeditando la provisión de este servicio al uso de cables?

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

AXS S.A.

Se solicita aclarar y complementar el numeral 3.1.2 del Anexo A de la RAR 438/2023, en sentido de que el usuario podrá adquirir del operador cable excedente para que se efectúe la instalación del servicio, toda vez que es una práctica establecida en el sector, de forma que no se limite al usuario al acceso al servicio que desea contratar.

Aclarar el numeral 3.1.3 del Anexo A, en sentido de que la instalación del CPE no debe ser consensuada con el usuario. La instalación de CPE debe ser efectuada en base al conocimiento técnico del operador, caso contrario, si el usuario insiste en que se efectúe la instalación del CPE en otro lugar con el que el operador no esté de acuerdo, deberá liberarse de responsabilidad al operador sobre deficiencias que se observen en el servicio.

Respuesta

Se acepta la solicitud y se complementan los numerales 3.1.2 y 3.1.3 del Anexo A de la RAR 438/2023, señalando que los mismos no aplican a terminales con acceso inalámbrico fijo.

- *El numeral 3.1.4 del Anexo A de la RAR 438/2023 señala que: “En caso de comprobarse que la velocidad ofertada del servicio de acceso a internet sufre una degradación originada por la instalación del servicio, y que no esté de acuerdo a lo adquirido por el usuario, los costos de modificación de la instalación serán asumidos por el operador o proveedor”.*

AXS S.A.

Aclarar y complementar respecto a quién se encargará de realizar la comprobación de la degradación de la velocidad causada por la instalación, además cual será el método o procedimiento para determinar dicha degradación.

NUEVATEL S.A.

Se solicita aclarar: Puesto que en el domicilio del usuario se utiliza un modem WiFi que hace uso de frecuencias no licenciadas que no están bajo control del operador y que puede saturarse si hay varios módems en las inmediaciones, con efecto en la velocidad que perciba el usuario, ¿dónde debe medirse dicha velocidad para determinar que el operador brinda una velocidad de acuerdo a lo adquirido por el Usuario?

Respuesta

Corresponde complementar el numeral 3.1.4 del Anexo A de la RAR 438/2023.

- *El párrafo segundo del numeral 4.1 del Anexo A, señala que: “Queda prohibido que el Operador o Proveedor, en el momento en el que la usuaria o usuario decida modificar su condición o prescindir del servicio, efectúe cobros por beneficios asociados a la prestación del servicio, que claramente fueron señalados como gratuitos o con descuento a través de una promoción. Por otra parte, la migración de un plan tarifario no tiene costo”.*

AXS S.A.

Complementar el término y condición establecido en el numeral 4 del Anexo A, respecto a la prohibición de cobro de montos adicionales por cambio de plan o por prescindir del servicio, incluyendo la salvedad o excepción de los casos en los que el contrato cuente con condiciones espaciales aceptadas por el usuario.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

COTAS R.L.

Solicitamos aclarar si esta prohibición de cobro alcanza a los casos en que de manera expresa se indique los costos que no son gratuitos antes de un tiempo mínimo de permanencia del servicio.

Respuesta

Se acepta la solicitud y se complementa el párrafo segundo del numeral 4.1 del Anexo A de la RAR 438/2023.

• **AXS S.A.**

En el referido numeral 4 del Anexo A, establece el término respecto a que las migraciones de planes solo procederán con el consentimiento del usuario, salvo que implique mayor beneficio al usuario y no implique un incremento económico el pago de su tarifa. También señala que en todos los casos la migración debe ser informada y aceptada por el usuario mediante los medios de comunicación que se encuentren establecidos. Bajo ese término, aclarar que, si para la migración que implique mayor beneficio al usuario, ¿también será necesario contar con su aceptación para la aplicación de dicha migración?

Respuesta

Se acepta la solicitud y se complementa el párrafo tercero del apartado 4.1 del Anexo A de la RAR 438/2023.

- *El párrafo cuarto del numeral 4.1 del Anexo A señala que “El hecho de que la usuaria o usuario pague la factura del mes en el que se produjo el incremento de la tarifa, no implica una aceptación tácita del mismo, debiendo existir una aceptación expresa de la usuaria o usuario verificable y realizada por alguno de los medios establecidos en el presente documento”.*

COMTECO R.L.

Al respecto de solicita aclarar si lo descrito significa que el proveedor para realizar un cambio de una tarifa dentro un plan aprobado y publicado debe previamente gestionar ante los usuarios su aceptación por escrito? Solicitamos nos señale la norma que exija una aceptación expresa ante un cambio de tarifas o que prohíba su aplicación de manera tácita. En caso que el usuario no acepte la nueva tarifa del plan comercial al que se encuentra suscrito, se debe mantener la anterior tarifa?

COTAS R.L.

Precisamos se aclare el por qué aceptación del usuario si el que autoriza los incrementos es el ente regulador.

NUEVATEL S.A.

Se solicita aclarar: ¿Cuál es el fundamento legal para desconocer que el pago de una tarifa no es considerado una aceptación tácita y establecer que para el incremento de la tarifa debe existir una aceptación expresa del usuario verificable y realizada por alguno de los medios establecidos?

Respuesta

No corresponde la aclaración y complementación, porque el numeral observado se encuentra acorde a la normativa vigente, establecida en el Parágrafo IX del Artículo 120 del REGLAMENTO GENERAL A LA LEY N° 164.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

- **ENTEL S.A.**

De acuerdo a lo señalado en numeral 4.2, el cual dispone: “Cuando la prestación del servicio, provenga de una promoción que esté vinculada a Costos de Instalación, Tarifas Especiales, Paquetes y otras condiciones particulares y especiales, estas deben ser expresamente plasmadas y transparentadas con un valor monetario en el formulario de solicitud de servicio anexo al contrato de adhesión con el objeto de que la usuaria o usuario se encuentre debidamente informado”. Se solicita se aclare a qué se refiere el establecer el valor monetario en el formulario de solicitud de servicio y si es qué este último será aprobado por el Ente Regulador.

Respuesta

No corresponde la aclaración, debido a que el numeral 4.2 del Anexo A de la RAR 438/2023, es claro al señalar: “(...) *Costos de Instalación, Tarifas Especiales, Paquetes y otras condiciones particulares y especiales (...)*”.

- **COTAS R.L.**

5.1. Facturación: El Operador o Proveedor emitirá y dispondrá la factura para su pago de acuerdo a los ciclos de facturación establecidos por este.

Solicitamos se aclare si el ciclo de facturación para el caso de la modalidad postpago, permite realizar la emisión de la factura (disposición en centro de cobranza) al inicio o antes de la finalización del período que se encuentre en curso todavía.

Respuesta

No corresponde la aclaración, ya que la modalidad de pago de referencia es postpago, correspondiendo la emisión de la factura una vez finalizado el periodo de la prestación del servicio.

- **COTAS R.L.**

5.1.2. Reclamaciones sobre facturación: La usuaria o usuario podrá presentar su reclamación sobre el monto consignado en una factura conforme se establece en la normativa sectorial vigente. La reclamación no estará condicionada al pago de deudas pendientes.

Solicitamos se aclare el por qué la contradicción con lo establecido en el Art. 12 de la RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 351 de fecha 21 de diciembre de 2012 (Reglamento de Facturación, Cobranza y Corte) modificada por la RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 293 de fecha 1 de octubre de 2018, toda vez que en dicha normativa obliga el pago de las facturas, en tal sentido requerimos se complemente y se enmiende dicha disposición toda vez que la Resolución Ministerial prevalece ante esta observada Resolución.

Respuesta

Se acepta la aclaración del 5.1.2. del Anexo A de la RAR 438/2023.

- *El párrafo segundo del numeral 5.2 del Anexo A señala que: “El Operador o Proveedor no podrá efectuar cobros de manera anticipada por el servicio prestado, salvo que el servicio contratado provenga de una promoción, oferta temporal o facilidad otorgada en el marco de la normativa vigente, que sea aceptada por la usuaria o usuario”.*

COMTECO R.L.

La ATT no señala expresamente cual es la normativa a la que hace alusión y que prohíbe a los operadores realizar cobros de manera anticipada por los servicios a proporcionar o la que

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

indique que el cobro adelantado es una característica atribuible únicamente a una promoción, oferta temporal u otros, y no así a un plan normal.

ENTEL S.A.

Se solicita se aclare y/o complemente, ¿por qué el regulador no consideró la modalidad prepago?

NUEVATEL S.A.

Se solicita aclarar: ¿Se deberá rechazar o negar a usuarios que deseen realizar un pago adelantado o de manera anticipada?

Respuesta

Se acepta la aclaración y se elimina el párrafo segundo del numeral 5.2 del Anexo A de la RAR 438/2023, de conformidad a los Parágrafos VII y VIII del Artículo 120 del REGLAMENTO GENERAL A LA LEY N° 164.

- *El párrafo segundo del numeral 5.3.1. del Anexo A determina que: “El Operador o Proveedor no efectuará ningún cobro adicional por beneficios otorgados a iniciativa propia o por promociones”.*

AXS S.A.

Complementar el numeral 5.3.1 del Anexo A, sobre la desconexión a solicitud del usuario, incluyendo la salvedad sobre las condiciones especiales acordadas por el usuario.

COTAS R.L.

Solicitamos se aclare si la prohibición de cobros al momento de la desconexión alcanza a costos relacionados a incumplimiento en tiempos mínimos de permanencia, los cuales se encuentren debidamente detallados al momento de la suscripción del servicio (montos correspondientes a costos de instalación y otros).

Respuesta

Se acepta la solicitud y se complementa el párrafo segundo del numeral 5.3.1. del Anexo A de la RAR 438/2023.

- **ENTEL S.A.**
Con referencia al numeral 5.3.1 el cual determina que: “La usuaria o usuario no está en la obligación de desinstalar los equipos y devolverlos en las oficinas del Operador o Proveedor. Sin embargo, si el Operador o Proveedor solicita esta acción a la usuaria o usuario y este acepta, el Operador o Proveedor deberá asegurarse de verificar el estado del equipo CPE, brindando asesoramiento al usuario antes de proceder con la desconexión. Deslindando de cualquier responsabilidad al usuario por las acciones realizadas durante la desconexión”; se solicita se aclare y/o complemente, ¿por qué el regulador con este párrafo se contradice con lo determinado en el inciso f) del numeral 1.1 del mismo documento y cuál es el fundamento de esta determinación?

Respuesta

No corresponde la aclaración y complementación, debido a que no existe contradicción entre el inciso f) del numeral 1.1 y el numeral 5.3.1. del Anexo A de la RAR 438/2023, puesto que el usuario no tiene el conocimiento técnico para la desinstalación de los equipos, por lo cual,

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

corresponde que sea el operador quien recoja los equipos o en su caso, guíe al usuario en la desconexión.

- **NUEVATEL S.A.**

En el numeral 5.4.1 del Anexo A de la RAR 438/2023 se indica lo siguiente: “El Operador o Proveedor rehabilitará el servicio que fue restringido o cortado de forma inmediata conforme a normativa vigente, a partir del momento en que la usuaria o usuario cancele el monto adeudado por el servicio (...)”; se solicita aclarar: ¿Cuál es el fundamento técnico y legal para establecer una rehabilitación del servicio de forma inmediata?

Respuesta

Se acepta la solicitud y se complementa el numeral 5.4.1 del Anexo A de la RAR 438/2023.

- **COTAS R.L.**

5.4.2 Reconexión del servicio: En caso de reconexión del servicio que involucre el desplazamiento del personal del Operador o Proveedor, éste debe realizarse dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento que la usuaria o usuario cancele el monto adeudado por el servicio o a partir de la fecha pactada mediante acuerdo entre partes para el pago de la deuda que originó la desconexión; la reconexión del servicio puede conllevar un costo adicional que deberá ser informado por el Operador o Proveedor de manera oportuna a través de los medios autorizados por la ATT en el presente documento.

El plazo debería ser en días y no en horas, dado que esto significa que sea de momento a momento, al involucrar desplazamiento de personal solicitamos se complemente y se enmiende el plazo mínimo de tres (3) días ya que también hay servicios en áreas rurales?

Respuesta

No corresponde la aclaración, ya que el numeral 5.4.2 es claro al señalar que la reconexión debe realizarse **dentro** de las siguientes veinticuatro (24) horas, a partir del momento que la usuaria o usuario cancele el monto adeudado por el servicio **o a partir de la fecha pactada mediante acuerdo entre partes** para el pago de la deuda que originó la desconexión.

- *El párrafo segundo del numeral 5.4.2 del Anexo A de la RAR 438/2023 indica que: “En caso de interrupción por fallas técnicas no atribuibles al Operador o Proveedor, se procederá con la rehabilitación del servicio dentro del día hábil siguiente computable desde el momento en que se haya subsanado o superado la causal de corte, suspensión o interrupción, según corresponda. La atención técnica para la rehabilitación del servicio por fallas no atribuibles al Operador o Proveedor, serán atendidas de acuerdo a la programación de las actividades y operaciones de cada Operador o Proveedor.*

El tiempo que el Operador o Proveedor demore en la rehabilitación no deberá ser cobrada al usuario”.

NUEVATEL S.A.

Se solicita aclarar la siguiente contradicción: Por un lado, se indica que la rehabilitación del servicio debe ser dentro del día hábil siguiente computable desde el momento en que se haya subsanado o superado la causal de corte, suspensión o interrupción; y por otra que la atención para la rehabilitación del servicio será de acuerdo a la programación de las actividades y operaciones de cada operador.

Se solicita aclarar: ¿Cuál es el fundamento legal para establecer no cobrar al usuario el tiempo que demore la rehabilitación? Más aun considerando que el Art.170-IV del DS 1391 dispone:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

“En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas el proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito”.

ENTEL

Se aclare y/o complemente lo determinado por el numeral 5.4.2, en su segundo párrafo, a qué se refiere con esta determinación, toda vez que la misma contradice el artículo 170 del Reglamento General de la Ley N° 164, respecto a la interrupción del servicio.

Respuesta

Se acepta la solicitud y se complementa el párrafo segundo del numeral 5.4.2 del Anexo A de la RAR 438/2023.

- *El numeral 6 del Anexo A de la RAR 438/2023, establece que: “El Operador o Proveedor debe informar a la usuaria o usuario los factores técnicos que pueden afectar la prestación del servicio y las limitaciones de éste, incluida la naturaleza de Internet y sus protocolos, como ser: a) El ancho de banda; b) El estado y la configuración de los equipos; c) La hora de acceso al servicio (hora de máximo tráfico); d) El rendimiento de los servidores de los sitios web externos que accederá el usuario; e) Las limitantes y características técnicas opcionales para la habilitación del acceso por WiFi y/o por medios, físicos; f) Fallas defectos o limitaciones en los equipos terminales que el Usuario utilice para acceder al servicio; g) Otras características técnicas adicionales según las tecnologías utilizadas”.*

NUEVATEL S.A.

Se solicita aclarar: ¿El ancho de banda es de la conexión del usuario, de la conexión nacional, o de la conexión internacional del operador? ¿En qué términos se debe informar el estado y la configuración de los equipos? ¿La hora de acceso al servicio (hora de máximo tráfico) es el promedio anual o mensual? ¿en qué términos se debe informar el rendimiento de los servidores de los sitios web externos que accederá el usuario? ¿en qué términos se debe informar las limitantes y características técnicas opcionales para la habilitación del acceso por WiFi y/o por medios físicos? ¿en qué términos se debe informar las fallas defectos o limitaciones en los equipos terminales que el Usuario utilice para acceder al servicio? ¿A qué otras características técnicas adicionales según las tecnologías utilizadas se refieren?

ENTEL S.A.

Se solicita se aclare y complemente, ¿en qué momento de la prestación del servicio se debe brindar esta información?, tomando en cuenta que algunos de los incisos corresponden a información que se la podría otorgar al momento del alta del servicio y otras cuando el usuario ya cuente con la prestación del servicio.

Respuesta

No corresponde aclaración o complementación, ya que el referido numeral, permite al Operador o Proveedor informar al usuario, al momento de instalación o cuando éste lo solicite, la existencia de factores técnicos (no atribuibles al operador) que pueden afectar la prestación del servicio.

- **ENTEL S.A.**
En cuanto a lo establecido en los incisos s) y r) de los numerales 7.1 y 8.2, respectivamente, que disponen: “s) Acceder a la desconexión del Servicio de Acceso a Internet Fijo y resolución del

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

contrato en cualquier momento” y “r) Respetar el derecho de la usuaria o el usuario de desconexión de un determinado servicio. Además de respetar la voluntad de los mismos a la resolución de un contrato”; se solicita se aclare y/o complemente ¿por qué no se considera la obligación del usuario de mantenerse vigente sus obligaciones pendientes determinada en el inciso d) del artículo 178 del Reglamento General a la Ley N° 164?

Respuesta

No corresponde aclaración o complementación, ya que el reglamento citado por el Operador no tiene relación con la observación efectuada.

- **ENTEL S.A.**

Respecto al inciso v) del numeral 8.2 que dispone: “En ningún caso, el Proveedor procederá al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado de forma regular y efectiva”; se solicita a la ATT aclarar y/o complementar, ¿cómo se aplicaría esta determinación para los planes con tarifa básica mensual?

Respuesta

No corresponde realizar ninguna aclaración ni complementación, ya que el inciso v) del numeral 8.2 del Anexo A de la RAR 348/2023 es aplicable a todos los planes y ofertas que brinden el servicio de acceso a internet fijo.

- **ENTEL S.A.**

En cuanto al párrafo segundo del numeral 10.2.1, que establece: “El Operador o Proveedor pronunciará la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión, detallando si existió alguna propuesta de solución a objeto de brindar un mejor servicio a la usuaria o el usuario”.

Respuesta

No corresponde realizar ninguna aclaración ni complementación, no se ha establecido expresamente, cuál sería la supuesta contradicción o ambigüedad del punto observado; por otro lado, se recuerda que se socializó con los operadores, el Protocolo de Avenimientos, que está en proceso de aprobación y que contempla una alternativa de solución.

- **COTAS R.L.**

10.1. Centros de información y asistencia: El Operador o Proveedor informará y asistirá a la usuaria o usuario en todo lo relacionado a la provisión del servicio a través de centros de atención en locales comerciales, y/o líneas gratuitas de atención, que funcionarán de forma continua, página web u otros medios permitidos por el ordenamiento jurídico para prestar dichos servicios. Solicitamos se aclare si la atención “de forma continua” se refiere al horario de atención que tiene establecido en las oficinas de los operadores.

Respuesta

No corresponde realizar ninguna aclaración ni complementación, ya que el numeral 3 del Artículo 59 de la LEY N° 164, dispone que es una obligación del operador brindar información clara, precisa, cierta y oportuna a los usuarios.

- **COTAS R.L.**

10.2.1. Reclamación Directa: La usuaria, el usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su Reclamación Directa, ante el operador o proveedor o a la ATT por cualquier

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

medio de comunicación habilitado para el efecto. La reclamación será presentada en forma gratuita, escrita o verbal. El Operador o Proveedor registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que le informará al usuario para su seguimiento. Solicitamos el por qué la omisión en el señalamiento del plazo de los 20 días de conocido el hecho, establecido en la normativa regulatoria vigente para la reclamación directa.

Respuesta

No corresponde realizar ninguna aclaración ni complementación, puesto que el plazo de presentación de la reclamación directa está establecido en el Parágrafo II del Artículo 55 del Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

- **ENTEL S.A.**

Conforme a lo dispuesto por el numeral 10.2.2, en su primer párrafo, se solicita se aclare y/o complemente a qué se refiere con la siguiente redacción: “(...) una vez sea notificado con la resolución a la reclamación directa, o en su defecto, al día siguiente de vencido el plazo para su notificación”.

Respuesta

No corresponde realizar ninguna aclaración ni complementación, ya que los Artículos 57 y 58 del Decreto Supremo N° 27172, establece los plazos para la resolución de las reclamaciones.

- **ENTEL S.A.**

Asimismo, respecto al último párrafo del señalado numeral, se aclare y/o complemente, en el marco de qué normativa se estableció la siguiente determinación: “El operador o proveedor deberá aplicar mecanismos alternativos de resolución de reclamaciones administrativas, a objeto de dar una solución pronta y efectiva a la usuaria o al usuario, conforme los parámetros y lineamientos dados por la autoridad reguladora”.

Respuesta

No corresponde realizar ninguna aclaración ni complementación, ya que no se ha establecido expresamente, cuál sería la supuesta contradicción o ambigüedad del punto observado; asimismo, debe tener presente que se socializó con los operadores el Protocolo para Avenimientos, que se encuentra en proceso de aprobación, y prioriza la solución de las reclamaciones a través de la conciliación.

- **NUEVATEL S.A.**

En el inciso b) del numeral 12.2 del Anexo A de la RAR 438/2023 se indica lo siguiente: “En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas continuas, el Operador o Proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito, verificados por la ATT”; contradictoriamente, en el numeral 5.4.2 del Anexo A de la RAR 438/2023 se indica lo siguiente: “En caso de interrupción por fallas técnicas no atribuibles al Operador o Proveedor, se procederá con la rehabilitación del servicio dentro del día hábil siguiente (...) el tiempo que el Operador o Proveedor demore en la rehabilitación no deberá ser cobrada al usuario. Se solicita aclarar: ¿En caso de interrupción se debe descontar cuando el tiempo de interrupción es mayor a 12 horas o cuando el operador demore en la rehabilitación?”

Respuesta

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

Se acepta la solicitud y se complementa el párrafo segundo del numeral 5.4.2 del Anexo A de la RAR 438/2023.

- **ENTEL S.A.**

En cuanto al inciso a) del numeral 13 del referido Anexo, se solicita se aclare y complemente lo siguiente: 13. Formas de conclusión de la provisión del servicio: Procederá la Resolución del Contrato en los siguientes casos: a) Por cumplimiento del contrato, si corresponde", toda vez que por la característica del sector de telecomunicaciones los contratos tienen vigencia indefinida.

Respuesta

No corresponde realizar ninguna aclaración ni complementación, ya que no se ha establecido expresamente, cuál sería la supuesta contradicción o ambigüedad del punto observado; debe considerarse que al final del enunciado, se debe tomar en cuenta la frase: "si corresponde", que aplica a los contratos que puedan contar con un plazo determinado.

- **COTAS R.L.**

En varios de los puntos del Anexo A de la observada Resolución establecen los plazos en horas y en días, debería uniformizarse en días, en el entendido que los plazos en horas son de momento a momento, en este sentido solicitamos se complemente y se enmiende los plazos en días.

Respuesta

No corresponde realizar ninguna aclaración ni complementación, porque los plazos observados se encuentran consignados en los Artículos 166 y 170 del REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY N° 164.

- **NUEVATEL S.A.**

En el numeral 1 del Anexo B de la RAR 438/2023 se indica lo siguiente: "El equipo terminal móvil o portátil de la usuaria o usuario, utilizado para el acceso al Servicio debe estar homologado por la ATT para poder operar en la frecuencia y en la red celular del Operador o Proveedor". Se solicita aclarar: ¿Los equipos terminales que compran los usuarios en el mercado libre, que no son comercializados por operador, deben ser rechazados y negar el servicio al usuario?

En el inciso a) del numeral 2.1 del Anexo B de la RAR 438/2023, como requisito para que el usuario pueda optar por el servicio, se exige: "Tener un terminal móvil registrado por cualquier Operador o Proveedor y homologado por la ATT". Se solicita aclarar: ¿Si el usuario cuenta con un equipo terminal adquirido en el mercado libre, que no sea comercializado por operador y no se encuentra homologado por la ATT, debe ser rechazado y negar el servicio al usuario?

Respuesta

Se acepta la solicitud y se elimina el párrafo tercero del numeral 1 del Anexo B de la RAR 438/2023; asimismo, se complementa el inciso a) del apartado 2.1 del numeral 2 del Anexo B de la referida Resolución Administrativa.

- **NUEVATEL S.A.**

En el numeral 1 del Anexo B de la RAR 438/2023 se hace referencia a transacciones de forma presencial como no presencial y se indica: "Se recomienda el empleo de firma digital para mayor seguridad en las transacciones". Se solicita aclarar: ¿La firma digital sería de aplicación para el operador/proveedor, el usuario, o para ambos?

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

Respuesta

El párrafo cuarto del numeral 1 del Anexo B de la RAR 438/2023, **recomienda** el empleo de la firma digital, basándose en la definición dada en el numeral 5 del Parágrafo IV del Artículo 6 de la LEY N°164. En ese mismo sentido, dadas las características de las transacciones (alta, baja, suspensión temporal, reclamaciones y otros), se **recomienda** el empleo de firma digital en ambos sentidos (operador y usuario) para mayor seguridad y validez de las transacciones habilitadas por el Operador o Proveedor. Por lo señalado, su planteamiento no amerita ni aclaración ni complementación.

- **NUEVATEL S.A.**

En el numeral 1 del Anexo B de la RAR 438/2023 se indica: “Cuando el Operador o Proveedor habilite medios no presenciales para el registro de la solicitud de servicio, que posteriormente signifique una habilitación del mismo, el Operador se obliga a habilitar medios no presenciales para realizar mínimamente las transacciones de solicitud de desconexión, solicitud de suspensión temporal del servicio y reclamaciones”. Se solicita aclarar: Si la habilitación del medio no presencial para el registro de la solicitud de servicio es para un determinado servicio X ¿La obligación de habilitar medios no presenciales para la solicitud de desconexión, solicitud de suspensión temporal del servicio y reclamaciones, debe ser para el mismo servicio X o para todos los servicios que provee el operador?

Respuesta

No corresponde la aclaración ni complementación, debido a que la RAR 438/2023 hace referencia a todos los Servicios de Acceso a Internet Fijo y Móvil que provee el operador o proveedor.

- **NUEVATEL S.A.**

En el numeral 1.3 del Anexo B de la RAR 438/2023, para el registro de la solicitud de servicio, se exige especificar: “Tipo de tecnologías a utilizar: EDGE/GPRS/2G, 3G/3.5G, 4G, LTE, 5G u otros”. Se solicita aclarar: Cómo el usuario móvil se desplaza y puede atravesar por la cobertura de diferentes tecnologías, ¿cuál de las tecnologías se debe registrar?

Respuesta

No corresponde la aclaración, debido a que el numeral 1.3 del Anexo B de la RAR 438/2023, puede ser modificado por el Operador o Proveedor, en tal sentido, se debe registrar las tecnologías habilitadas por el Operador o Proveedor, por las cuales el usuario puede realizar uso del servicio de internet móvil que se le está ofertando.

- **ENTEL S.A.**

Respecto a lo referido en el inciso a), numeral 1.3, persona natural, se solicita al regulador aclare y/o complemente si la cédula de identidad digital se deberá aceptar como requisito, tomando en cuenta que no cuenta con firma del usuario (a).

NUEVATEL S.A.

En el inciso d) del numeral 2.2 del Anexo B de la RAR 438/2023, como requisito para que el operador pueda prestar el servicio, se exige: “El Operador o Proveedor dispondrá mecanismos para el registro de la línea de acceso móvil y la terminal móvil, debiendo contar para el efecto de una validación del titular de la línea”. Se solicita aclarar: Si el usuario solicita por primera vez un servicio del operador ¿cómo deberá el operador validar al titular de la línea?

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

Respuesta

No corresponde la aclaración, debido a que el Resuelve Quinto de la RAR 438/2023 indica que el numeral 1.1 del Anexo B es modificable por el Operador o Proveedor, por otro lado, el párrafo cuarto del numeral 1 del Anexo B de la RAR 438/2023 indica que los mecanismos y procedimiento que permitan una identificación clara y precisa del usuario son facultad del Operador o Proveedor, siempre que no den lugar a la suplantación de identidad.

- **ENTEL S.A.**

En cuanto al numeral 3.3, se solicita se aclare y/o complemente, a qué se refiere el reintegro de los gastos efectuados en la modalidad pre pago?

Respuesta

Se acepta la solicitud y se elimina el numeral 3.3 referido a ambas modalidades de pago, y se complementa el numeral 3.2 del Anexo B de la RAR 438/2023.

- **NUEVATEL S.A.**

En el 4.1 del Anexo B de la RAR 438/2023, se indica: “El Operador o Proveedor deberá hacer conocer a la ATT, a través de nota dirigida a su máxima autoridad ejecutiva, los planes ofertados y sus tarifas, sus particularidades y correspondientes condiciones generales para adquirir los mismos, publicando los mismos en un medio de circulación nacional, su página web, en la plataforma dispuesta por la ATT y en los medios de comunicación establecidos en el presente documento previo a su puesta en vigencia. Se procederá de la misma manera en el caso de modificación de tarifas de sus planes, previa justificación y conocimiento de la ATT”. Se solicita aclarar: ¿Los planes deberán publicarse simultáneamente en todos los medios indicados: medio de circulación nacional, página web, plataforma ATT y medios establecidos en el documento? ¿o bastará la publicación en uno de los medios?

Respuesta

No corresponde la aclaración, porque se encuentra conforme a lo establecido en el Parágrafo II del Artículo 44 de la LEY N° 164.

- **NUEVATEL S.A.**

En el numeral 4.1 del Anexo B de la RAR 438/2023 se indica lo siguiente: “El hecho de que la usuaria o usuario pague la factura del mes en el que se produjo el incremento de la tarifa, no implica una aceptación tácita del mismo, debiendo existir una aceptación expresa de la usuaria o usuario verificable y realizada por alguno de los medios establecidos en el presente documento”. Se solicita aclarar: ¿Cuál es el fundamento legal para desconocer que el pago de una tarifa no es considerado una aceptación tácita y establecer que para el incremento de la tarifa debe existir una aceptación expresa del usuario verificable y realizada por alguno de los medios establecidos?

Respuesta

No corresponde la aclaración, porque el punto observado se encuentra conforme el Parágrafo IX del Artículo 120 del REGLAMENTO GENERAL A LA LEY N° 164.

- **NUEVATEL S.A.**

En el numeral 4.1 del Anexo B de la RAR 438/2023 se indica lo siguiente: “La usuaria o usuario podrá solicitar un cambio de plan que implique una tarifa diferente en cualquier momento, dicho cambio se hará efectivo a partir del día de la solicitud o de la fecha coordinada entre el

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

usuario y Operador o Proveedor, debiendo proceder con el prorrateo de ambas tarifas al momento de la facturación del mes en curso. El usuario no deberá tener deuda pendiente de su servicio para realizar un cambio de plan”. Se solicita aclarar: Si el usuario cuenta con un plan postpago cuya tarifa mensual contempla una cantidad determinada de Megabytes que se le abona al inicio del mes y pide un cambio de plan a medio mes luego de consumir todos los Megabytes ¿bajo qué criterio o factor se haría el prorrateo? ¿corresponde en este caso el prorrateo si el usuario ya consumió todos los Megabytes que cubren su tarifa mensual?

Respuesta

No corresponde la aclaración, porque no aplica el prorrateo cuando no existe saldo disponible.

- *El numeral 4.2 del Anexo B señala: “En caso de que los créditos acumulados estén próximos al vencimiento de su vigencia, el Operador deberá dar las posibilidades de transferencia o reversión del mismo, a través de mecanismos habilitados por el Operador o Proveedor, pudiendo ser estos: Servicio de datos suplementarios no estructurados (USSD), aplicaciones, SMS u otros”.*

ENTEL S.A.

Respecto al numeral 4.2, se aclare y/o complemente, en cuanto a la reversión de crédito puesto que esta figura contraviene lo establecido en el artículo 120 del Reglamento General N° 164.

NUEVATEL S.A.

Se solicita aclarar: ¿La transferencia de crédito significa transferencia a otra línea suscrita al mismo operador? ¿cuál es el alcance de la reversión de crédito?

Respuesta

Se acepta la solicitud y se elimina el párrafo primero del apartado 4.2. del Anexo B de la RAR 438/2023.

- *El párrafo tercero del numeral 4.2 del Anexo B de la RAR 438/2023 indica lo siguiente: “El crédito disponible podrá ser incrementado a raíz de recargas mediante códigos pre pago, efectos de doble carga, fidelización, transferencias de saldo y todos aquellos procedimientos que el Operador o Proveedor establezcan para el incremento del crédito disponible. Todos los paquetes podrán ser adquiridos sin restricción alguna a partir del crédito disponible, por lo que el mismo debe ser dispuesto como una billetera única”.*

ENTEL S.A.

Se aclare y/o complemente, a qué crédito disponible se refiere, tomando en cuenta que en el sector se tienen créditos bonificados y de recarga.

NUEVATEL S.A.

Se solicita aclarar: Siendo que existen operadores que gestionan como billeteras separadas el crédito comprado por el usuario y el crédito no comprado por el usuario (ejemplo, regalos) ¿cuál es el fundamento legal para establecer que todos los créditos deben estar en una billetera única?

Respuesta

Se acepta la solicitud y se complementa el párrafo tercero del numeral 4.2 del Anexo B de la RAR 438/2023.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

- **NUEVATEL S.A.**

En el numeral 4.2 del Anexo B de la RAR 438/2023 se indica lo siguiente: “En caso de adquisición de un plan de consumo de datos ilimitado, el volumen de datos disponible (remanente) adquirido con anterioridad, permanecerá vigente por un periodo mínimamente por sesenta (60) días”. Se solicita aclarar: ¿El plazo de los 60 días a partir de qué momento se computa?

Respuesta

No corresponde la aclaración, debido a que se computa a partir del último volumen de datos adquirido previo al ilimitado.

- *El párrafo noveno del numeral 4.2 del Anexo B de la RAR 438/2023 señala que: “El tipo de consumo de datos deberá ser a partir del paquete más antiguo adquirido”.*

ENTEL S.A.

Se solicita aclare y/o complemente, bajo que normativa se determinó lo referido.

NUEVATEL S.A.

Se solicita aclarar: Si un usuario compra una bolsa de datos con vigencia de 1 día y minutos más tarde compra una bolsa con vigencia de una hora, la regla de consumo del más antiguo primero hará que se pierda la bolsa hora. ¿La regla no debería ser se consume primero el de menor vigencia?

Respuesta

Se acepta la solicitud y se complementa el párrafo noveno del numeral 4.2 del Anexo B de la RAR 438/2023.

- **NUEVATEL S.A.**

En el numeral 5.2 del Anexo B de la RAR 438/2023 se indica lo siguiente: “El cobro de la mensualidad que corresponde al mes de la habilitación y/o solicitud de desconexión del servicio, debe tomar en cuenta la alícuota parte del mes, en función de la fecha de habilitación o deshabilitación del servicio”. Se solicita aclarar: Si el plan postpago tiene una tarifa mensual que contempla una cantidad determina de Megabytes que se le abona en la fecha de habilitación o al inicio del mes y deshabilitación a medio mes luego de consumir todos los Megabytes ¿bajo qué criterio o factor se haría el prorrateo? ¿corresponde en este caso el prorrateo si el usuario recibe o ya consumió todos los Megabytes que cubren su tarifa mensual?

Respuesta

No corresponde la aclaración, ya que sólo aplica el prorrateo cuando existe saldo disponible.

- *En el numeral 5.2 del Anexo B de la RAR 438/2023 señala que: “Se establece como fecha límite de pago del Servicio de Acceso a Internet Fijo el correspondiente al establecido en normativa vigente”.*

ENTEL S.A.

Se solicita se aclare y/o complemente por qué se hace referencia en este anexo al servicio de acceso a internet fijo.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

NUEVATEL S.A.

Se solicita aclarar: Siendo que el Anexo B de la RAR 438/2023 trata sobre el Servicio de Acceso a Internet Móvil ¿corresponde la mención al Servicio de Acceso a Internet Fijo?

Respuesta

Se acepta la solicitud y se elimina el párrafo tercero del numeral 5.2 del Anexo B de la RAR 438/2023 que señala: *Se establece como fecha límite de pago del Servicio de Acceso a Internet Fijo el correspondiente al establecido en normativa vigente.*

- **NUEVATEL S.A.**

En el numeral 5.3.2 del Anexo B de la RAR 438/2023 se indica por una parte “Si la usuaria o usuario, pasados los cuarenta y cinco (45) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, ésta se constituirá en mora y el Operador o Proveedor podrá proceder al corte del servicio previa comunicación verificable, con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación por alguno de los medios establecidos en el presente documento”; y “En caso que la usuaria o usuario adquiera un servicio mensual, el corte de servicio se efectuará por el incumplimiento de pago, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago”. Se solicita aclarar: ¿El corte por falta de pago es a los 45 o 30 días de la fecha límite de pago?

Respuesta

Se acepta la solicitud y se complementa el numeral 5.3.2 del Anexo B de la RAR 438/2023.

- **NUEVATEL S.A.**

En el numeral 5.4.1 del Anexo B de la RAR 438/2023 se indica lo siguiente: “El Operador o Proveedor rehabilitará el servicio que fue restringido o cortado de forma inmediata conforme a normativa vigente (...)”. Se solicita aclarar: ¿Cuál es el fundamento técnico y legal para establecer una rehabilitación del servicio de forma inmediata?

Respuesta

Se acepta la solicitud y se complementa el numeral 5.4.1 del Anexo B de la RAR 438/2023.

- **NUEVATEL S.A.**

En el numeral 5.4.1 del Anexo B de la RAR 438/2023 se indica lo siguiente: “En caso de interrupción por fallas técnicas no atribuibles al Operador o Proveedor, se procederá con la rehabilitación del servicio dentro del día hábil siguiente computable desde el momento en que se haya subsanado o superado la causal de corte, suspensión o interrupción, según corresponda. La atención técnica para la rehabilitación del servicio por fallas no atribuibles al Operador o Proveedor, serán atendidas de acuerdo a la programación de las actividades y operaciones de cada Operador o Proveedor. El tiempo que el Operador o Proveedor demore en la rehabilitación no deberá ser cobrada al usuario”. Se solicita aclarar la siguiente contradicción: Por un lado, se indica que la rehabilitación del servicio debe ser dentro del día hábil siguiente computable desde el momento en que se haya subsanado o superado la causal de corte, suspensión o interrupción; y por otra que la atención para la rehabilitación del servicio será de acuerdo a la programación de las actividades y operaciones de cada operador.

Se solicita aclarar: ¿Cuál es el fundamento legal para establecer no cobrar al usuario el tiempo que demore la rehabilitación? Más aun considerando que el Art.170-IV del DS 1391 dispone: “En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas el proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito”.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

Respuesta

Se acepta la solicitud y se complementa el numeral 5.4.1 del Anexo B de la RAR 438/2023.

- *En el numeral 6 del Anexo B de la RAR 438/2023 señala: “El Operador o Proveedor debe informar a la usuaria o usuario los factores técnicos que pueden afectar la prestación del servicio y las limitaciones de éste, incluida la naturaleza de Internet y sus protocolos, como ser: (a) El ancho de banda; (b) El estado y la configuración de los equipos; (c) La hora de acceso al servicio (hora de máximo tráfico); (d) El rendimiento de los servidores de los sitios web externos que accederá el usuario; (e) Las limitantes y características técnicas opcionales para la habilitación del acceso por WiFi y/o por medios físicos; (f) Fallas defectos o limitaciones en los equipos terminales que el Usuario utilice para acceder al servicio; (g) Otras características técnicas adicionales según las tecnologías utilizadas”.*

ENTEL S.A.

Se solicita se aclare y complemente, si corresponde brindar esta información puesto que algunas de las características del SIAM no son aplicables.

NUEVATEL S.A.

Se solicita aclarar: ¿El ancho de banda es de la conexión del usuario, de la conexión nacional, o de la conexión internacional del operador? ¿En qué términos se debe informar el estado y la configuración de los equipos? ¿La hora de acceso al servicio (hora de máximo tráfico) es el promedio anual o mensual? ¿en qué términos se debe informar el rendimiento de los servidores de los sitios web externos que accederá el usuario? ¿en qué términos se debe informar las limitantes y características técnicas opcionales para la habilitación del acceso por WiFi y/o por medios físicos? ¿en qué términos se debe informar las fallas defectos o limitaciones en los equipos terminales que el Usuario utilice para acceder al servicio? ¿A qué otras características técnicas adicionales según las tecnologías utilizadas se refiere?

Respuesta

No corresponde la aclaración, ya que numeral observado permite al Operador o Proveedor informar al usuario, al momento de instalación o cuando éste lo solicite, que existen factores técnicos (no atribuibles al operador) que pueden afectar la prestación del servicio.

- **NUEVATEL S.A.**

En el inciso b) del numeral 12.2 del Anexo B de la RAR 438/2023 se indica lo siguiente: “En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas continuas, el Operador o Proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito, verificados por la ATT”.

Contradictoriamente, en el numeral 5.4.1 del Anexo B de la RAR 438/2023 se indica lo siguiente: “En caso de interrupción por fallas técnicas no atribuibles al Operador o Proveedor, se procederá con la rehabilitación del servicio dentro del día hábil siguiente (...). El tiempo que el Operador o Proveedor demore en la rehabilitación no deberá ser cobrada al usuario”. Se solicita aclarar: ¿En caso de interrupción se debe descontar cuando el tiempo de interrupción es mayor a 12 horas o cuando el operador demore en la rehabilitación?

Respuesta

Se acepta la solicitud y se complementa el párrafo segundo del numeral 5.4.2 del Anexo A de la RAR 438/2023.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

- **COMTECO R.L**

- *El Resuelve Quinto de la RAR 438/2023 expresa (...), al respecto se solicita nos aclare y complemente si no son los proveedores de servicios los obligados por ley a establecer, elaborar y presentar las propuestas de los Términos y Condiciones que se aplicarán en la provisión de los servicios de telecomunicaciones para aprobación de la ATT, incluyendo mínimamente una descripción de éstos y aspectos asociados? Asimismo, solicitamos nos señale la norma que otorga al ente regulador la facultad de elaborar los Términos y Condiciones y/o aprobarlos sin participación de los proveedores.*

Respuesta.

De conformidad a la Ley N° 164, la ATT tiene como atribuciones aprobar los modelos de términos y condiciones entre el proveedor de servicios y las usuarias o usuarios, de acuerdo a reglamento (RAR 200/2013); así como, elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector; por otro lado, es una obligación de los operadores y proveedores, suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a los modelos de términos y condiciones, previamente aprobados por la ATT.

En ese sentido, la ATT aprobó el Anexo D de la RAR 200/2013, referente al modelo del Servicio de Acceso a Internet, por lo que su elaboración y aprobación, es una atribución exclusiva de la Autoridad Regulatoria; asimismo, la aprobación de los términos y condiciones que los operadores o proveedores remiten para su revisión y análisis de la autoridad regulatoria, los cuales deberían enmarcarse en los modelos y la normativa vigente.

Por lo señalado, su solicitud no amerita ni aclaración ni complementación.

- *En las partes considerativas y resolutivas de la RAR 438/2023, se hace referencia al Servicio de Acceso a Internet Fijo y al Servicio de Acceso a Internet Móvil, pero no se menciona la norma en la que se haya establecido, especificado o definido estos dos servicios, por lo que solicitamos nos indique el ordenamiento que disponga lo observado.*

Respuesta

El numeral 22 del Parágrafo II del Artículo 6 de la Ley N° 164, define el servicio de acceso a internet, como el servicio público de acceso a la red internet que se presta a los usuarios conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo o móvil, por lo señalado, su solicitud no amerita ni aclaración ni complementación.

COTAS R.L.

- *10.2.1 Reclamación Directa (...). Solicitamos el por qué la omisión en el señalamiento del plazo de los 20 días de conocido el hecho, establecido en la normativa regulatoria vigente para la reclamación directa. En varios de los puntos del anexo "A" de la observada Resolución establecen los plazos en horas y en días, debería uniformarse en días, en el entendido que los plazos en horas son de momento a momento, en este sentido solicitamos se complemente y se enmiende los plazos en días.*

Respuesta

No corresponde la aclaración y complementación, ya que los plazos están contemplados en el Artículo 55 del Decreto Supremo N° 27172.

- **TELECEL S.A.**

- *Como su autoridad podrá advertir, el anexo D de la RAR 200/2013 no se denomina "Servicio*

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

de Acceso a Internet fijo-SAIF, por lo que mal podría ser modificado, salvo que lo que se esté modificando sea la denominación del Anexo D de la RAR 200/2013. Sin embargo, en tal caso, entenderíamos que el Anexo D como tal no estaría siendo modificado.

Por otra parte, si bien se dispone que se “modifica” el anexo D de la RAR 200/2013, no se identifican cuál de los 13 puntos que contiene dicho anexo se estarían modificando y en qué consiste la modificación dispuesta. Salvo que lo que haya pretendido su autoridad es “sustituir” o “dejar sin efecto” todo el Anexo D de la RAR 200/2013, en cuyo caso habrá que también dejar sin efecto el punto resolutive cuarto (...).

Respuesta

De conformidad a la Ley N° 164, la ATT tiene como atribución elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector; así como aprobar los modelos de términos y condiciones; al respecto, mediante RAR 200/2013, se aprobaron los Términos y Condiciones para la provisión del Servicio de Acceso a Internet, detallado en su Anexo D; en ese sentido, la ATT mediante RAR 438/2023, resolvió modificar el Anexo D, en su integridad tal cual se describe en su Anexo A.

Por lo señalado, su solicitud no amerita ni aclaración ni complementación.

- El punto resolutive cuarto de la RAR 438/2023 señala (...), al disponer “de acuerdo a los modelos vigentes” y siendo que la RAR 200/2013 aprueba “modelos” de contratos y términos y condiciones, se entiende por una parte que lo que la ATT pretende es que se apliquen los modelos aprobados por la RAR 200/2013. Sin embargo, al presente TELECEL y el resto de los operadores contamos con términos y condiciones aprobados por la ATT en base a la RAR 200/2013, por lo que en todo caso correspondería que la disposición cuarta de la RAR 438/2023 disponga la aplicación de los “términos y condiciones aprobados por la ATT hasta el momento, en tanto se aprueben los nuevos Términos y Condiciones.

- Por otra parte, la RAR 438/2023 no establece cuál será el tratamiento de las solicitudes presentadas de modificación de términos y condiciones aprobados y que al presente no han sido resueltas, no obstante, de haber vencido el plazo establecido en el artículo 167 del DS 1391.

Respuesta

Al respecto, corresponde considerar previamente que el Resuelve Tercero de la RAR 438/2023, otorga un plazo de sesenta (60) días hábiles, a partir de su publicación, para que los operadores adecuen sus términos y condiciones y, posteriormente, remitan los mismos para su aprobación y efectivización; en ese sentido, el Resuelve Cuarto de la referida Resolución Administrativa, dispone que, en tanto, se aprueben los términos y condiciones, los operadores y proveedores deberán brindar los servicios a los usuarios, de acuerdo a los modelos vigentes, es decir, los aprobados por la ATT.

Por lo señalado, su solicitud no amerita ni aclaración ni complementación.

- **ENTEL S.A.**

- Conforme a lo establecido en el resuelve quinto de la RAR 483/2023 que determina que los operadores o proveedores del SAIF y SAIM solamente podrán modificar o ajustar algunos aspectos de los términos y condiciones aprobados por la referida RAR, los cuales son establecidos en este punto, se solicita aclarar y/o complemente en el marco de qué normativa el Regulator determinó limitar la modificación de los términos y condiciones a los operadores,

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

puesto que estos documentos cumplen la función de especificar características, funcionalidades y alcances de la prestación del servicio en cumplimiento a lo establecido a las obligaciones y derechos del operador y del usuario, conforme a las características técnicas que cada operador provee.

Respuesta.

De conformidad a la Ley N° 164, la ATT tiene como atribuciones aprobar los modelos de términos y condiciones entre el proveedor de servicios y las usuarias o usuarios, de acuerdo a reglamento; así como, elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector; por otro lado, es una obligación de los operadores y proveedores, suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a los modelos de términos y condiciones, previamente aprobados por la ATT.

En ese sentido, mediante RAR 200/2013, la ATT, aprobó el modelo del Servicio de Acceso a Internet en su Anexo D, por lo que su elaboración y aprobación, es una atribución exclusiva de la ATT; asimismo, la aprobación de los términos y condiciones que los operadores y proveedores remiten para su revisión y análisis de la autoridad regulatoria, los cuales deberían enmarcarse en los modelos y la normativa vigente.

Por lo señalado, su solicitud no amerita ni aclaración ni complementación.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, Abg. NÉSTOR RÍOS RIVERO, designado mediante Resolución Suprema N° 27479 de 29 de marzo de 2021, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes;

RESUELVE:

PRIMERO.- ACUMULAR las solicitudes de aclaración y complementación presentadas por **AXS BOLIVIA S.A.**; la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L.**; la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L.**; la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**; la empresa **TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A.**; la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, respecto a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023.

SEGUNDO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo segundo del numeral 1 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **AXS BOLIVIA S.A.**, la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L.** y la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L.**, con el siguiente texto:

De acuerdo a la oferta vigente y a la cobertura de cada Operador o Proveedor, el servicio provisto podrá incluir, pero no limitarse al uso de tecnologías como: LTE, WIMAX, FTTH, HFC, XDSL, SATELITAL u otros.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

TERCERO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo tercero del numeral 1 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **AXS BOLIVIA S.A.**, la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L.**, la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L.** y la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**; con el siguiente texto:

Las modalidades de pago permitidas son las establecidas en la normativa vigente; los operadores y proveedores deben ofertar las modalidades de pagos existentes a las usuarias y usuarios.

CUARTO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el inciso a) del apartado 1.1 del numeral 1 del Anexo A y el inciso a) del apartado 1.3 del numeral 1 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, con el siguiente texto:

***Persona natural:** Nombres, apellidos, teléfonos de referencia, cédula de identidad, contacto para aplicación de mensajería instantánea, carnet de extranjería (si corresponde).*

***Persona jurídica:** Razón Social, Número de Identificación Tributaria – NIT, teléfonos de referencia, correo electrónico, dirección del domicilio legal, nombres, apellidos, fotografía actual, cédula de identidad, Poder Notariado del representante legal y contacto para aplicación de mensajería instantánea.*

QUINTO.- ACLARAR el inciso e) del numeral 2.2 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **AXS BOLIVIA S.A.**, con el siguiente texto:

Se entiende como la capacidad de red, al ancho de banda de bajada y subida que el operador o proveedor oferta y el usuario está contratando.

SEXTO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el apartado 3.1.2 y 3.1.3 del numeral 3.1 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **AXS BOLIVIA S.A.** y la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L.**, con el siguiente texto:

3.1.2 El Operador o Proveedor proporcionará la longitud de cable o fibra óptica y el material necesario para la instalación del servicio, como parte del costo de instalación, siendo la provisión enteramente su responsabilidad hasta un máximo de longitud determinada por el Operador o Proveedor e informada al usuario. Si la instalación supera la longitud de cable o fibra óptica definida, el usuario podrá adquirir del operador o proveedor el cable excedente para que se efectúe la instalación del servicio, sin embargo, si el exceso genera factibilidad negativa podrá rescindirse el contrato, sin imposición de multas o cargos adicionales al usuario. No aplicable a terminales con acceso inalámbrico fijo.

3.1.3. Para la ubicación final de instalación del CPE, se priorizará la factibilidad técnica positiva del servicio, no pudiendo imponerse multas o cargos adicionales que no estén contemplados en el contrato o anexos al mismo. No aplicable a terminales con acceso inalámbrico fijo.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

SÉPTIMO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el apartado 3.1.4 del numeral 3 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **AXS BOLIVIA S.A.** y la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, con el siguiente texto:

En caso de comprobarse que la velocidad ofertada del servicio de acceso a internet sufre una degradación originada por la instalación del servicio, y que no esté de acuerdo a lo adquirido por el usuario, los costos de modificación de la instalación serán asumidos por el operador o proveedor. Dicha comprobación será realizada en un puerto de red eléctrico del CPE, por el operador en compañía del usuario o su representante al momento de la instalación, para ello, se hará uso de la herramienta puesta a disposición del usuario, de acuerdo al inciso g) del numeral 2.2 del presente documento.

OCTAVO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo segundo del apartado 4.1 del numeral 4 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **AXS BOLIVIA S.A.** y la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L.**, con el siguiente texto:

Queda prohibido que el Operador o Proveedor, en el momento en el que la usuaria o usuario decida modificar su condición o prescindir del servicio, efectúe cobros por beneficios asociados a la prestación del servicio, que claramente fueron señalados como gratuitos o con descuento a través de una promoción, que no hayan sido contemplados al momento de la suscripción del servicio. Por otra parte, la migración de un plan tarifario no tiene costo.

NOVENO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo tercero del apartado 4.1 del numeral 4 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **AXS BOLIVIA S.A.**, con el siguiente texto:

El operador o proveedor no migrará de una categoría tarifaria o plan tarifario a otra (otro) sin el consentimiento expreso de la usuaria o usuario, salvo que la misma represente mayores beneficios que no implique incremento económico o costo adicional a la usuaria o usuario.

En los casos que impliquen incremento en la tarifa debe requerirse la aceptación de la usuaria o usuario, a través de alguno de los medios establecidos en el presente documento o mediante la firma del formulario de solicitud de servicios.

En todos los casos, la migración debe ser previamente informada.

DÉCIMO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo primero del apartado 5.1.2 del numeral 5 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L.**, con el siguiente texto:

La usuaria o usuario podrá presentar su reclamación sobre el monto consignado en una factura, conforme se establece en la normativa sectorial vigente.

DÉCIMO PRIMERO.- ACLARAR Y COMPLEMENTAR el apartado 5.1.2 del numeral 5.1 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

septiembre de 2023, formulado por la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L.**; con el siguiente texto:

Reclamaciones sobre facturación: La usuaria o usuario podrá presentar su reclamación sobre el monto consignado en una factura conforme se establece en la normativa sectorial vigente.

DÉCIMO SEGUNDO.- ACLARAR el apartado 5.2 del numeral 5 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L.**, la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A** y la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**; y **ELIMINAR** el párrafo segundo del punto 5.2 del numeral 5 del Anexo A de la referida Resolución Administrativa.

DÉCIMO TERCERO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo segundo del apartado 5.3.1. del numeral 5.3. del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **AXS BOLIVIA S.A.** y la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L.**, con el siguiente texto:

El Operador o Proveedor no efectuará ningún cobro adicional por beneficios otorgados a iniciativa propia o por promociones, que no hayan sido contemplados al momento de la suscripción del servicio.

DÉCIMO CUARTO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el apartado 5.4.1 del numeral 5.4 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, con el siguiente texto:

El Operador o Proveedor rehabilitará el servicio que fue restringido o cortado dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores al momento en que la usuaria o usuario cancele el monto adeudado por el servicio o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte; la rehabilitación del servicio es gratuita, no pudiendo imponerse multas o cargos adicionales que no estén contemplados en el contrato o anexos al mismo, que no formen parte del régimen tarifario registrado en la ATT.

DÉCIMO QUINTO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo segundo del apartado 5.4.2 del numeral 5.4 del Anexo A de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A** y la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, con el siguiente texto:

La atención técnica para subsanar la interrupción del servicio por fallas no atribuibles al Operador o Proveedor, serán atendidas de acuerdo a la programación de las actividades y operaciones de cada Operador o Proveedor. En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas, el proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes.

DÉCIMO SEXTO.- ACLARAR el numeral 1 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA**

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.; y **ELIMINAR** el párrafo tercero del numeral 1 del Anexo B de la referida Resolución Administrativa,

DÉCIMO SÉPTIMO.- ACLARAR Y COMPLEMENTAR el inciso a) del apartado 2.1 del numeral 2 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, con el siguiente texto:

Tener un terminal móvil registrado por cualquier Operador o Proveedor.

DÉCIMO OCTAVO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el apartado 3.2 del numeral 3 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, con el siguiente texto:

Post Pago: Una vez efectuada la firma del contrato de prestación del Servicio de Acceso a Internet Móvil por la usuaria o usuario, el Operador o Proveedor procederá a la habilitación del mismo de manera inmediata, con el prorrateo correspondiente a la fecha de habilitación del servicio. En caso de presentarse problemas no previstos en la habilitación del servicio, la usuaria o usuario podrá solicitar al Operador o Proveedor el reintegro de los gastos efectuados a través de alguno de los medios establecidos en el presente documento.

DÉCIMO NOVENO.- ACLARAR el numeral 3 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, y **ELIMINAR** el apartado 3.3. del Anexo B de la referida Resolución Administrativa.

VIGÉSIMO.- ACLARAR el numeral 4 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, y **ELIMINAR** el párrafo primero del apartado del 4.2. del Anexo B de la referida Resolución Administrativa.

VIGÉSIMO PRIMERO.- ACLARAR Y COMPLEMENTA el párrafo tercero apartado 4.2 del numeral 4 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.** y la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, con el siguiente texto:

El crédito disponible podrá ser incrementado mediante recargas a través de los medios habilitados por el Operador o Proveedor. Todos los paquetes podrán ser adquiridos sin restricción alguna a partir del crédito disponible.

VIGÉSIMO SEGUNDO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo noveno del apartado 4.2 del numeral 4 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.** y la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, con el siguiente texto:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

El tipo de consumo de datos deberá ser a partir del paquete más antiguo cuando se tenga la misma vigencia; en los demás casos, se deberá consumir primero el de menor vigencia adquirido.

VIGÉSIMO TERCERO.- ACLARAR el apartado 5.2 del numeral 5 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.** y **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, y **ELIMINAR** el párrafo tercero del apartado 5.2 del numeral 5 del Anexo B de la referida Resolución Administrativa.

VIGÉSIMO CUARTO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el apartado 5.3.2 del numeral 5.3 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, con el siguiente texto:

Si la usuaria o usuario, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, ésta se constituirá en mora y el Operador o Proveedor podrá proceder al corte del servicio previa comunicación verificable, con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación por alguno de los medios establecidos en el presente documento.

VIGÉSIMO QUINTO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo primero del apartado 5.4.1 del numeral 5.4 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, con el siguiente texto:

El Operador o Proveedor rehabilitará el servicio que fue restringido o cortado dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores al momento en que la usuaria o usuario cancele el monto adeudado por el servicio o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte; la rehabilitación del servicio es gratuita, no pudiendo imponerse multas o cargos adicionales que no estén contemplados en el contrato o anexos al mismo, que no formen parte del régimen tarifario registrado por la ATT.

VIGÉSIMO SEXTO.- ACLARAR y COMPLEMENTAR el párrafo segundo del apartado 5.4.1 del numeral 5.4 del Anexo B de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, formulado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, con el siguiente texto:

En caso de interrupción por fallas técnicas no atribuibles al Operador o Proveedor, se procederá con la rehabilitación del servicio dentro del día siguiente hábil, computable desde el momento en que se haya subsanado o superado la causal de corte, suspensión o interrupción, según corresponda. La atención técnica para subsanar la interrupción del servicio por fallas no atribuibles al Operador o Proveedor, serán atendidas de acuerdo a la programación de las actividades y operaciones de cada Operador o Proveedor. En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas, el Operador o Proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes.

VIGÉSIMO SÉPTIMO.- NO DAR LUGAR a las solicitudes de aclaración y complementación de los demás puntos solicitados por **AXS BOLIVIA S.A.**; la **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L.**; la **COOPERATIVA DE**

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-3574/2022

TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L.; la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**; la empresa **TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A.**; y la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, referente a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, conforme los argumentos expuestos en el Considerando 3 de la presente Resolución Administrativa.

VIGÉSIMO OCTAVO.- DISPONER que las demás consideraciones y disposiciones de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 438/2023 de 27 de septiembre de 2023, quedan vigentes, firmes y subsistentes.

VIGÉSIMO NOVENO.- 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.

Notifíquese, a los operadores **AXS BOLIVIA S.A.** en su domicilio ubicado en la Av. Julio Patiño N° 1179, esquina calle 18 de Calacoto de la ciudad de La Paz del Departamento de La Paz, Teléfono(s) de referencia: (2)2971111 – (2)2970110; **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L.**, en su domicilio ubicado en la Avenida Ballivián N° 0713 esquina calle La Paz de la ciudad de Cochabamba del Departamento de Cochabamba, Teléfono(s) de referencia: 4251000; **COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L.** en su domicilio ubicado en la Calle Chuquisaca N° 168 de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, Teléfono(s) de referencia: 3360000 - 3361636; **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, en su domicilio ubicado en la calle Capitán Ravelo N° 2289, Torre C del Edificio Multicentro, de la ciudad de La Paz del Departamento de La Paz, Teléfono(s) de referencia: (2) 2442420 – 70610001; **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 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; 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:



I-LP-3574/2022

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