

## Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 162/2025

La Paz, 26 de febrero de 2025

### VISTOS:

La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2025 de 29 de enero de 2025 (**RAR 68/2025**); la Nota presentada el 19 de febrero de 2025 (**NOTA**) por la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A. (ENTEL S.A.)**; el Memorial presentado el 19 de febrero de 2025 (**MEMORIAL I**) por la empresa **TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A. (TELECEL S.A.)**; el Memorial presentado el 19 de febrero de 2025 (**MEMORIAL II**) por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. (NUEVATEL S.A.)**; el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 105/2025 de 25 de febrero de 2025 (**INFORME TÉCNICO**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 390/2025 de 26 de febrero de 2025 (**INFORME JURÍDICO**); los antecedentes del caso, la normativa vigente y todo lo que se vio y se tuvo presente;

### CONSIDERANDO 1.- (ANTECEDENTES)

Que mediante **RAR 68/2025**, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, resolvió: aprobar el **Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil (Reglamento)**; asimismo: **“SEGUNDO.- DISPONER** que el **Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil**, entrará en vigencia a partir del primer día calendario de la gestión siguiente de aprobada la homologación para cada operador del servicio móvil, a través de Resolución Administrativa Regulatoria; **“TERCERO.- DISPONER** que el procedimiento de homologación deberá concluir el 31 de diciembre de la gestión 2025”; **“CUARTO.- DISPONER** que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0202/2013 de 24 de abril de 2013, dejará de tener efecto cuando entre en vigencia el Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil”; **“QUINTO: DISPONER** que las metas de calidad y/o expansión establecidas en las Autorizaciones Transitorias Especiales (antes contratos de concesión) N° 204/95 de fecha 27 de noviembre del 1995, N° 045/96 de fecha 30 de septiembre de 1996, N° 216/97 de fecha 26 de mayo de 1997 y N° 492/99 de fecha 26 de noviembre de 1999, correspondiente los operadores **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A., TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A.** y a la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, seguirán siendo evaluadas hasta el 31 de diciembre de la gestión en que se apruebe la homologación de cada operador y/o proveedor”; **“SEXTO.- DISPONER** que los procesos sancionadores por incumplimiento de metas de calidad y expansión de servicios de telecomunicaciones que se encuentren en curso, así como los recursos de revocatoria y/o jerárquico emergentes de los mismos, que se hallen en trámite o inicien durante el proceso de homologación, continuarán rigiéndose por la normativa aplicable al momento de la comisión del incumplimiento contractual”; **“SÉPTIMO.- DISPONER** que a partir del primer mes de la gestión siguiente de aprobada la homologación para cada operador y/o proveedor del servicio móvil, éstos deberán presentar mensualmente los resultados de la medición de los indicadores, conforme formato establecido en el Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil”; acto administrativo publicado en el periódico de circulación nacional “Opinión” en fecha 12 de febrero de 2025.

Que mediante **NOTA** y **MEMORIALES I** y **II**, presentados por **ENTEL S.A., TELECEL S.A.** y **NUEVATEL S.A.**, respectivamente, solicitaron aclaración y complementación de la **RAR 68/2025**.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1844/2025

**CONSIDERANDO 2.- (MARCO NORMATIVO)**

Que el Parágrafo I del Artículo 32 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo (**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 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 DEL SIRESE**), 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 DEL SIRESE**, prevé que: “*I. Los administrados que intervengan en el procedimiento podrán solicitar, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación o publicación, la aclaratoria de resoluciones que presenten contradicciones y/o ambigüedades. II. Los Superintendentes resolverán la procedencia de la solicitud dentro de los cinco (5) días siguientes a su presentación, sin recurso ulterior. La aclaración no alterará sustancialmente la resolución objeto de la misma*”.

**CONSIDERANDO 3.- (FUNDAMENTOS)**

Que de conformidad a lo dispuesto por el Artículo 11 del Decreto Supremo N° 27172, mediante **NOTA y MEMORIALES I y II**, presentados por **ENTEL S.A., TELECEL S.A. y NUEVATEL S.A.**, respectivamente, solicitaron la aclaración y complementación de la **RAR 68/2025**; exponiendo los siguientes argumentos:

**3.1. ENTEL S.A.**

1. “*En ningún lugar de la parte considerativa o resolutive de la RAR 68/2025 se hizo mención a los actualmente denominados y otorgados Contratos de Licencia Única producto de la migración de títulos habilitantes al ordenamiento normativo vigente (...) aspecto que debería mencionarse ya que las citadas Licencias Únicas refieren también a las metas de indicadores de calidad (...)*”.

**Respuesta.-** El operador no identificó expresiones contradictorias en el contenido de la **RAR 68/2025**, ni ambigüedad en su contenido, que merezcan su aclaración y/o complementación.

2. “*(...) que en la RAR 68/2025 se establezca la justificación respecto del monto por imposición de sanción de las metas de calidad expuestas en el artículo 16 del Reglamento aprobado y no solo establecer el monto en UFV, por lo que se hace oportuno solicitar una aclaración y complementación que establezca el sustento correspondiente para determinar los 20.000 UFV por cada meta expuesta en dicho Reglamento*”.

**Respuesta.-** El operador no identificó expresiones contradictorias en el contenido de la **RAR 68/2025**, ni ambigüedad en su contenido, que merezcan su aclaración y/o complementación.

3. “*En el tercer párrafo del numeral 2.2 del CONSIDERANDO 2.- (MARCO NORMATIVO) donde menciona a la Disposición Transitoria Séptima debió mencionarse la Disposición Transitoria Sexta de la Ley N° 164*”.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1844/2025

**Respuesta.-** Al haberse identificado un error material de hecho, corresponde rectificar el párrafo tercero del numeral 2.2 del Considerando 2 de la **RAR 68/2025**, con el siguiente texto: *“Que la Disposición Transitoria Sexta de la Ley N° 164 (...)”*.

4. *“El Reglamento en su Título habla de “estándar de calidad”, término que no se considera en su artículo 1 relativo al Objeto del Reglamento, el cual se refiere a “procedimientos, metas, índices y periodicidad”, siendo que en el Capítulo II y siguiente se habla de indicadores de calidad, en ese sentido, el Reglamento presenta una inconsistencia en el uso de los diferentes términos que podrían referirse a lo mismo (...)”*.

**Respuesta.-** En el Inciso c) del Artículo 3 del **Reglamento**, se define el término “indicador de calidad”, por lo que no existe inconsistencia respecto de los otros términos a los cuales hace mención el operador; en ese sentido, no se ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en su contenido, que ameriten aclaración y/o complementación.

5. *“En su ARTÍCULO 3 se encuentran ambigüedades en el entendido de que en el mismo no se definen diferentes conceptos utilizados en el Reglamento y de importancia para su correcta aplicación y uso como lo es el “Valor objetivo”, “Procedimiento de medición”, “Procedimiento de Pruebas”, etc.”*.

**Respuesta.-** En el **Reglamento** se desarrolla el valor objetivo por cada indicador así como los procedimientos que se utilizan; en ese sentido, no se ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en su contenido, que ameriten aclaración y/o complementación.

### 3.2. TELECEL S.A.

1. *“(…) Se solicita la aclaratoria y complementación de las partes dispositivas Segunda y Tercera de la R.A.R. 68/2025 expresando que una vez concluido el procedimiento de homologación, a partir de enero de 2026, el único instrumento de regulación y sanción de la Calidad y Expansión del Servicio Móvil, será el que ha sido aprobado por la R.A.R. 68/2025, en sustitución de los indicadores de calidad de las citadas Autorizaciones Transitorias Especiales (antes contratos de concesión)”*.

**Respuesta.-** El operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en los puntos resolutivos segundo y tercero de la **RAR 68/2025**, que ameriten su aclaración y/o complementación.

2. *“(…) el Art. 116 Constitucional, garantiza la presunción de inocencia. Durante el proceso, en caso de duda sobre la norma aplicable, regirá la más favorable al imputado o procesado. Cualquier sanción debe fundarse en una ley anterior al hecho punible. En mérito a lo expuesto, se solicita la aclaratoria y complementación de la referida Parte Resolutiva Quinta de la R.A.R. 68/2025 (...)”*; por lo que, sugiere incluir la siguiente redacción: *“(…) salvo que la aplicación del Reglamento aprobado mediante la presente resolución, resulte más favorable para el administrado (...)”*.

**Respuesta.-** El operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en el contenido del punto resolutivo quinto de la **RAR 68/2025**, que ameriten su aclaración y/o complementación.

3. *“(…) el Art. 116 Constitucional, garantiza la presunción de inocencia. Durante el proceso, en caso de duda sobre la norma aplicable, regirá la más favorable al imputado o procesado. Cualquier sanción debe fundarse en una ley anterior al hecho punible. (...) se solicita la aclaratoria y complementación de la referida Parte Resolutiva Sexta de la R.A.R. 68/2025 (...)”*; sugiriendo la siguiente redacción en su parte final: *“(…) salvo que la aplicación del Reglamento aprobado mediante la presente resolución, resulte más favorable para el administrado”*.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1844/2025

**Respuesta.-** El operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en el contenido del punto resolutivo sexto de la **RAR 68/2025**, que ameriten su aclaración y complementación.

4. (...) según el DS 4326 de aprobación del Reglamento de Sanciones del Sector de Telecomunicaciones, Disposición Adicional Primera (...). “(...) la ATT emitirá los estándares de calidad, para cada servicio a través de resoluciones administrativas, determinado los procedimientos, categorías, metas, índices, periodicidad, entre otros”; en consecuencia, se solicita aclaratoria y complementación del Artículo 1 (Objeto) del **Reglamento**, con la siguiente redacción: “(...) o planes de mejora, según corresponda”.

**Respuesta.-** La Disposición Adicional Primera del Decreto Supremo N° 4326, de 07 de septiembre de 2020 (Decreto Supremo N° 4326), que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones para el sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, dispone que: “La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT emitirá los estándares de calidad para cada servicio a través de resoluciones administrativas, (...) para la evaluación del cumplimiento de dichos estándares, las sanciones o planes de mejora según corresponda por el incumplimiento a éstos serán establecidas por la ATT y se constituirán como parte de los respectivos contratos” (el énfasis es nuestro); la redacción de la referida Disposición utiliza la conjunción disyuntiva “o” para diferenciar, separar o indicar alternativa entre el uso de sanciones o planes de mejora, cuya aplicación es atribución exclusiva de la ATT, en ese sentido, el **Reglamento** ha optado por la implementación de sanciones; por lo que, el operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en el Artículo 1 del **Reglamento**, que amerite su aclaración y/o complementación.

5. “(...) la definición de “Área de Servicio Móvil” coincide con la DISPOSICIÓN TRANSITORIA CUARTA del D.S. 1391 (...) precisándose la complementación de la definición, con la indicación de que en dicha extensión geográfica que se efectuará la verificación de cumplimiento de los indicadores de calidad aprobados en el Reglamento”; por otra parte, “(...) la definición de “Calidad de Servicio, no se apega estrictamente a lo establecido por la UIT, según cita incluida en la pág. 2 de 14 de la **R.A.R. 68/2025**”, por tanto sugiere eliminar definiciones que no se encuentran en la Ley N° 164.

**Respuesta.-** La definición de Área de Servicio Móvil (ASM) establecida en el inciso a) del Artículo 3 del **Reglamento** desarrolla claramente la definición citada, y el Artículo 2 (Ámbito de Aplicación) establece el ámbito de aplicación del citado **Reglamento**; en cuanto a la definición de “Calidad de Servicio” la misma recoge lo establecido en el Numeral 3.9. de la Recomendación E.802 (02/2007), SERIE E de la UIT; por lo que, el operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en el contenido de las definiciones observadas, que ameriten su aclaración y/o complementación.

6. “(...) dada la alta carga de documentación, de reportes y obligaciones regulatorias de control mensual, trimestral y semestral exigidas a los operadores del sector, es preciso considerar que el periodo de entrega pueda extenderse hasta el último día hábil del mes siguiente al término del semestre evaluado (...)”; por lo que solicita la aclaración y complementación del Artículo 6 (Presentación de Información) del **Reglamento**.

**Respuesta.-** El Artículo 60 de la Ley N° 164 señala que: “Los proveedores de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, deben presentar mensualmente los resultados de la medición de las metas de calidad para cada servicio, ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (...)” (énfasis es nuestro); en ese sentido, el Artículo 6 del **Reglamento** obedece a la disposición contenida en la referida Ley, por lo que, el operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en dicho Artículo, que ameriten su aclaración y/o complementación.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1844/2025

7. “(...) el proceso de homologación de indicadores a través de Resolución Administrativa Regulatoria puede generar los siguientes inconvenientes: **a)** Periodos de inobservancia de la norma, además de condicionar cualquier tipo de cambios de la información fuente del lado del operador, que no necesariamente impactan en la contabilización de resultados y valores alcanzados; y **b)** Genera una carga administrativa para el regulador debido a que, por la dinámica del sector, se requeriría respuestas ágiles (en la potencial emisión de nuevas RARs) por el constante desarrollo y cambio tecnológico (...);” además señala, respecto a la relación al tiempo que transcurre entre un cambio técnico que repercute en parámetros homologados y la emisión de la nueva Resolución, por lo que, solicitan aclaración y complementación del Artículo 7 (Proceso de Homologación) del **Reglamento**.

**Respuesta.-** El operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en el contenido del Artículo 7 del **Reglamento** que amerite su aclaración y/o complementación.

8. “(...) el término “Call Setup Time to Alerting” no es un parámetro especificado directamente en las especificaciones técnicas de 3GPP. En el TS 23.108 se describen procedimientos de establecimiento de llamadas en redes móviles (...);” por lo que solicita la aclaración y complementación del Artículo 9 (Tiempo de Establecimiento de Llamada) del **Reglamento**, eliminado dicho término, asimismo, solicita aclarar respecto a la evaluación del indicador “Tiempo de Establecimiento de Llamada”, los casos en los que el operador tenga imposibilidad técnica para discriminar la contabilización de llamadas on net del off net.

**Respuesta.-** El tiempo de establecimiento de llamada viene dado a partir del “Call Setup to Alerting” si bien los sistemas actuales ya cuentan con este contador, es posible encontrarlo a partir de otros datos fuente en caso de que algunos operadores no tengan el citado contador. Sin embargo, la evaluación deberá realizarse en el marco de la homologación de cada operador, debido a que estos son casos particulares y no se aplica a la generalidad de los operadores; por tanto, el operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en el contenido del Artículo 9, que amerite su aclaración y/o complementación.

9. “(...) se sugiere incluir un punto adicional en el (procedimiento de medición) a fin de cubrir cualquier caso técnico que no se pueda asociar a las definiciones regulatorias previas (...);” por lo que, solicita aclarar y complementar el Artículo 10 (Llamadas completadas dentro de la Red – On Net) del **Reglamento**.

**Respuesta.-** El operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en el contenido del Artículo 10 del **Reglamento**, que amerite su aclaración y/o complementación.

10. “(...) es preciso hacer notar que la definición, no especifica que se debe contabilizar el promedio de todas las radiobases de la red, lo cual genera posibilidad de errores de interpretación (...);” por lo que, solicita aclarar y complementar el Artículo 11 (Disponibilidad de Radio Bases) del **Reglamento**.

**Respuesta.-** El Artículo 11 del **Reglamento**, establece el porcentaje de tiempo, promedio del año de toda la red, para la medición del indicador; por lo que, el operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en el contenido, que amerite su aclaración y/o complementación.

11. “(...) dado que la norma establece un tiempo referencial de 30 minutos para el reporte de interrupciones, todos aquellos casos de duración menor no serían reportados vía SIGEINT, y la RAR no dispone el mecanismo para su contabilización dentro del parámetro “B” de la fórmula (...); asimismo, observa que: “(...) a objeto de guardar consistencia entre lo señalado en el inciso a) Procedimiento de

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1844/2025

medición y el número IV del inciso c) Exclusiones, se ve necesario complementar el siguiente texto del inciso a) (...); por lo que solicita, la aclaración y complementación de los incisos a) y c) del Artículo 11 (Disponibilidad de Radio Bases) del **Reglamento**.

**Respuesta.-** El **Reglamento** prevé en el Parágrafo IV del Inciso c) del Artículo 11 (Disponibilidad de Radio Bases), la exclusión de medición de aquellos periodos de tiempo donde se evidencie interrupciones por caso fortuito y/o fuerza mayor; por lo que, el operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en el contenido, que ameriten su aclaración y/o complementación.

12. (...) se consideran únicamente las llamadas atendidas en un tiempo menor o igual a **20 segundos** por un operador humano, cuyo criterio (base de cálculo) debe ser aplicado en este caso, pues lo contrario, conllevaría un retroceso en el desarrollo y evolución del sector (...). Es necesaria la definición del indicador cuando los operadores cuentan con un Call Center que atiende la totalidad de llamadas de todos los servicios para evitar ser evaluados de manera reiterativa por un mismo desempeño del centro de atención, debiendo además observarse la definición de Área de Servicio Móvil establecida en la normativa”; por lo que solicita la aclaración y complementación del Artículo 13 (Tiempo de Respuesta del Operador) del **Reglamento**.

**Respuesta.-** El operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en el contenido del Artículo 13 del **Reglamento**, que ameriten su aclaración y/o complementación.

13. (...) es preciso agregar a las exclusiones, a los periodos en los que se experimentan niveles inusuales y no pronosticados para la atención regular del Call Center tanto por temas de red del operador (caídas súbitas, actos de vandalismo, cortes de FO, etc.) como externos (fallas en plataformas, aplicaciones de mensajería o redes sociales) (...). La denominación no debería ser “CONTESTADAS”, toda vez que puede inducir a confusión con el valor de llamadas contestadas con el que un “Call Center” gestiona el Nivel de Atención. La definición de parámetro B, referida a los “intentos” podría llevar a la inclusión de eventos fortuitos que por fuerza mayor no ingresan a la PBX”; por lo que solicita aclaración y complementación del Artículo 13 (Disponibilidad de Radio Bases) del **Reglamento**.

**Respuesta.-** El último párrafo del Inciso a) del Artículo 13 (Disponibilidad de Radio Bases) del **Reglamento**, establece que: “Se **excluirán** aquellos periodos donde se tenga una elevación considerable del tráfico de llamadas, generadas a partir de eventos que no fuesen de responsabilidad del operador y/o proveedor (...); por lo que, el operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en su contenido, que ameriten su aclaración y/o complementación.

14. (...) el presente artículo determina la aplicación de multas al incumplimiento de los indicadores - en UFV's - prescindiendo de causa y fundamento, además sin considerar que los ingresos de los operadores son en bolivianos, aspecto que debe considerarse en la redacción del presente artículo (...); por lo que solicita la aclaración y complementación del Artículo 16 (Incumplimiento a los Indicadores) del **Reglamento**.

**Respuesta.-** El operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en el contenido del Artículo 16 que amerite su aclaración y/o complementación.

15. (...) dicha norma, es fiel reflejo de las disposiciones vigentes del Art. 14 (Conmutación de Multas) del Reglamento de Sanciones aprobado según D.S. 4326 de fecha 7 de septiembre de 2020. Sin embargo, es posible observar que el presente artículo, entre otros, omite recoger entre sus disposiciones, aquellas normas garantistas, relacionadas al Régimen de Atenuantes que resultarían de aplicación dentro del

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1844/2025

*procedimiento sancionatorio, en especial, aquellas normas contenidas en el Art. 6 del D.S. 4326*”; por lo que solicita la aclaración y complementación del Artículo 17 (Conmutación de Multas) del **Reglamento**.

**Respuesta.-** Dado que las consultas efectuadas en este punto no evidencian contradicciones o ambigüedades, sino que pretenden que a través de los mismos esta Autoridad se pronuncie sobre aspectos adicionales a lo expresamente regulado en el **Reglamento**, no corresponde realizar aclaración y/o complementación alguna.

### 3.3.NUEVATEL S.A.

1. “¿Cuál es el tratamiento para Radiobases que ingresan en funcionamiento en el **intermedio** del año o se hubieran dado de baja en el intermedio del año?”; por lo que solicita la aclaración del Artículo 11 (Disponibilidad de Radio Bases) del **Reglamento**.

**Respuesta.-** El Artículo 11 del **Reglamento**, señala respecto a la disponibilidad de Radio Bases: “*Es el porcentaje de tiempo, promedio del año de toda la red, en que la Radio Base está en estado funcional operativo con relación al tiempo total de disponibilidad en el año. Se considera que una Radio Base está en estado funcional operativo, cuando al menos un sector de la Radio Base se encuentra en funcionamiento” (el énfasis es nuestro); al respecto, el operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en su contenido, que ameriten su aclaración y/o complementación.*

2. “¿Para el indicador **PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS** también corresponde excluir de la medición las caídas de llamadas por interrupciones fortuitas o programadas de la red, como ocurre para el indicador **DISPONIBILIDAD DE RADIOBASES**?”; por lo que solicita la aclaración del Artículo 12 (Porcentaje de Llamadas Caídas – Drop Call) del **Reglamento**.

**Respuesta.-** Se precisa que el indicador de Porcentaje de Llamadas Caídas se mide en base a llamadas ya establecidas y cursadas que cuentan con una conversación, sobre el total de llamadas que se encuentran establecidas, en ese sentido, no corresponde incluir las interrupciones súbitas y programadas, sin embargo, el tratamiento debe observarse durante el desarrollo de la homologación a fin de ver las causas de liberación asociadas a las mismas; por lo que, el operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en su contenido, que ameriten su aclaración y/o complementación.

3. “(...) Considerando que existe un indicador similar (**TIEMPO DE RESPUESTA DEL CONCESIONARIO**) en el Servicio de Larga Distancia”; solicita aclarar que el Artículo 13 (Tiempo de Respuesta del Operador) del **Reglamento**, respecto al indicador Tiempo de Respuesta del Operador incluye el indicador Tiempo de Respuesta del Concesionario, por lo que no correspondería la presentación del este último en el Servicio de Larga Distancia.

**Respuesta.-** El objeto y ámbito de aplicación del **Reglamento** es para operadores y/o proveedores que presten servicio móvil y no para otros servicios de telecomunicaciones; por lo que, el operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad en el contenido del Artículo 13, que ameriten su aclaración y/o complementación.

4. “(...) Considerando que el Capítulo IV del Título III del Reglamento aprobado por el DS 27172 versa sobre **CADUCIDAD Y REVOCATORIA DE CONCESIONES, LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y REGISTROS**”; solicita aclarar: ¿El Artículo 14 del Reglamento no debería referirse al Capítulo V del Título III del Reglamento aprobado por el DS 27172?

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1844/2025

**Respuesta.-** Al haberse identificado un error material de hecho, corresponde rectificar el Parágrafo I del Artículo 14 del **Reglamento** con el siguiente texto:

**ARTÍCULO 14.- (PROCEDIMIENTO). I.** *El incumplimiento a los indicadores establecidos en el presente reglamento se sujetará al procedimiento dispuesto en el Capítulo III del Título III del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.*

Por otra parte, no corresponde atender la sugerencia de incorporación del Capítulo V del Título III del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 en el **Reglamento**, por lo que, sobre este punto, el operador no ha identificado expresiones contradictorias ni ambigüedad, que ameriten su aclaración y/o complementación.

5. Se solicita aclarar el Artículo 17 del **Reglamento**, señalando que: *¿Cuáles son los fundamentos para reglamentar la CONMUTACIÓN DE MULTAS que se encuentra reglamentada en el Reglamento de Sanciones aprobado por el DS 4326?; ¿Qué pasaría si hubiese un allanamiento a un traslado de cargos?; ¿Se aplicarán atenuantes?; ¿Qué norma se aplicará ante la existencia de eximentes de responsabilidad como situaciones de caso fortuito o de fuerza mayor?; ¿Qué pasa si se realiza el pago por parte del operador, pero existe rechazo de la ATT, ese pago que se realizó, será devuelto al operador? ¿Generará actualizaciones sobre el valor de la UFV?*

**Respuesta.-** Dado que las consultas efectuadas en este punto no evidencian contradicciones o ambigüedades, sino que pretenden que a través de los mismos esta Autoridad se pronuncie sobre aspectos adicionales a lo expresamente regulado en el **Reglamento**, no corresponde realizar aclaración y/o complementación alguna.

6. *“Considerando que a partir de la RAR 68/2025 se inicia la implementación de un nuevo Estándar de Calidad del Servicio Móvil y que paralelamente se mantendrán vigentes hasta el 31 de diciembre las metas de calidad establecidas en los Contratos de Concesión, resulta excesivo que al mismo tiempo también continúe vigente la RAR 202/2013, lo que representa que los operadores del Servicio Móvil estarían sujetos a tres (3) regímenes de Calidad de Servicio”;* por lo que, solicita aclarar el punto resolutivo cuarto de la **RAR 68/2025**, conforme lo siguiente: *¿No debería dejarse sin efecto la RAR 202/2013 con la entrada en vigencia de la RAR 68/2025 para evitar múltiples cargas y procesamientos por un mismo asunto como es el régimen de Calidad del Servicio Móvil?*

**Respuesta.-** Al haberse identificado un error material de hecho en el punto resolutivo cuarto de la **RAR 68/2025**, corresponde dejar sin efecto la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0202/2013 de 24 de abril de 2013.

7. Se solicita aclarar el Artículo 17 del **Reglamento**, conforme lo siguiente: *“Que es un error la mención a “planes de mejora” y que corresponde eliminar el texto resaltado ya que el régimen de calidad establecido en este Reglamento sólo es para los indicadores, si se mantiene la expresión “y planes de mejora” se generaría confusiones ya que en el Reglamento no se tiene definido planes de mejora”.*

**Respuesta.-** Al haberse identificado un error material de hecho en el Artículo 17 del **Reglamento**, corresponde su rectificación, eliminando de la redacción del primer párrafo el término: *“planes de mejora”.*

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1844/2025

Que mediante **INFORME TÉCNICO**, la Dirección de Fiscalización y Control concluyó que, habiendo realizado el análisis las solicitudes de aclaración y complementación, presentadas por los operadores móviles: **ENTEL S.A., TELECEL S.A. y NUEVATEL S.A.**, respecto a la **RAR 68/2025**, que aprueba el **Reglamento**, se determina que no corresponde aclaración y/o complementación alguna referente a la parte técnica. Sin embargo, se ha identificado errores materiales en el citado **Reglamento** que deben ser analizados para la respectiva rectificación, según análisis legal correspondiente.

Que mediante **INFORME JURÍDICO**, la Dirección Jurídica, concluyó que, las solicitudes de aclaración y complementación presentadas por **ENTEL S.A., TELECEL S.A. y NUEVATEL S.A.**, no identifican contradicciones y/o ambigüedades en la **RAR 68/2025**, 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 pueda entender o interpretar de más de una manera; en este entendido y considerando el análisis contenido en el **INFORME TÉCNICO**, concluye que no corresponde dar curso a las solicitudes planteadas. Que, por otra parte, se ha identificado errores materiales de hecho, en el párrafo tercero del numeral 2.2. del Considerando 2 y en el punto resolutivo cuarto de la **RAR 68/2025**, así como en el Parágrafo I del Artículo 14 y el Artículo 17 del **Reglamento**, que deben ser rectificadas a través de Resolución Administrativa, en el marco del Inciso b) del Parágrafo I del Artículo 21 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.

**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 la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTTEL S.A.**, la empresa **TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A.** y la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, respecto a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2025 de 29 de enero de 2025.

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

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

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

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

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1844/2025

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

**ARTÍCULO 14.- (PROCEDIMIENTO).** *I. El incumplimiento a los indicadores establecidos en el presente reglamento se sujetará al procedimiento dispuesto en el Capítulo III del Título III del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.*

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

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

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

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

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

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

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1844/2025

**NOVENO.- NOTIFICAR** a la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.** en su domicilio ubicado en la calle Federico Zuazo N° 1771, Edificio Tower, piso 9 de la ciudad de La Paz del departamento de La Paz, Teléfono(s) de referencia 2122002 – 2122006 – 72029500 – 2141010; a **TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A.**, en su domicilio ubicado en la Av. Doble Vía La Guardia, 5° Anillo, calle Santa Teresa N° 4050, UV:109 de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra del departamento de Santa Cruz, Teléfono(s): (2) 22790738 – (2) 2435055; y a la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. - NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.**, en su domicilio ubicado en el Barrio Equipetrol, Av. San Martín S/N, Edif. Ambassador, Piso 1, Of. 1 de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra del departamento de Santa Cruz, Teléfonos: (2) 2442420 – 70610001; de conformidad a lo establecido por el inciso b) del Artículo 13 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

Regístrese y archívese

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-1844/2025

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