



# Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 517/2025



La Paz, 11 de agosto de 2025

## VISTOS:

La Comunicación Interna ATT-DJ-CI LP 1607/2025 de 24 de julio de 2025 (**COMUNICACIÓN INTERNA**); El Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 747/2025 de 4 de abril de 2025 (**INFORME TÉCNICO**); El Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1181/2025 de 14 de julio de 2025 (**INFORME JURÍDICO I**); El Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR-LP 1445/2025 de 11 de agosto de 2025 (**INFORME JURÍDICO II**); las normas vigentes y aplicables; y todo lo que convino ver y se tuvo presente.

## CONSIDERANDO 1: (ANTECEDENTES)-

Que mediante Informe Técnico – Jurídico ATT-DFC-INF TEC LP 716/2024 de 27 de diciembre de 2024, la Dirección Técnica Sectorial de Transportes y la Dirección Jurídica realizó el análisis de prefactibilidad para la implementación de un Contact Center en la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, concluyendo en la viabilidad de su implementación.

Que mediante **INFORME TÉCNICO**, la Dirección Técnica Sectorial de Transportes remitió la propuesta de Reglamento de Atención, Información y Reclamación de Servicios de Telecomunicaciones, Transportes y Postal, concluyendo que: "(...) Los Reglamentos para la atención de Reclamos de Usuarios para los sectores Ferroviario, Aeroportuario y Aeronáutico, los Procedimientos de Atención de reclamaciones para Operadores de Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Servicios de Terminal Terrestre y Procedimiento de Atención, Información y Comunicación, establecen procedimientos dispersos y obsoletos, que deben ser actualizados a fin de optimizar su aplicación para garantizar mecanismos institucionales que garanticen una protección efectiva del derecho al reclamo de los usuarios de servicios reguladores por la ATT, en conformidad con lo establecido por el Artículo 54 y siguientes del Reglamento de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002. Corresponde incorporar en los procedimientos de la reclamación al Sector Postal, conforme lo establecido al Artículo 54 y siguientes del Reglamento de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002. La Unidad de Servicios de Transporte de la Dirección Técnica Sectorial de Transportes realiza la propuesta de normativa para que la Dirección Jurídica considere su aprobación. (...)"

Que mediante Nota ATT-DJ-N LP 578/2025 de 15 de mayo de 2025, la ATT solicitó apoyo a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC, para el desarrollo e implementación de la Plataforma de "ATTención 360", Nota que fue respondida por AGETIC mediante Nota de Cite: AGETIC/NE/3285/2025 de 20 de junio de 2025.

Que en mérito a reuniones de 6 y 26 de junio de 2025, las distintas Unidades Organizacionales de la ATT, analizaron y elaboraron el proyecto de Reglamento de Reclamaciones de los Servicios de Telecomunicaciones y TIC's, Transportes y Postal.

Que mediante **COMUNICACIÓN INTERNA**, la Unidad Legal de Servicios de la Dirección Jurídica, remitió a la Directora Jurídica el Proyecto de Reglamento de Reclamaciones de los Servicios de Telecomunicaciones y TIC's, Transportes y Postal (**REGLAMENTO**).

## CONSIDERANDO 2: (MARCO NORMATIVO)-

Que conforme a lo dispuesto por el Parágrafo I del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado Plurinacional, de 7 de febrero de 2009, establece que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones. En ese sentido, el Parágrafo I del Artículo 76 del texto constitucional, dispone que el Estado garantiza el acceso a un sistema de transporte integral en sus diversas modalidades.

Que el Artículo 27 de la Ley N° 165 Ley General de Transporte, de 16 de agosto de 2011 (**LEY 165**), establece que la función normativa de la autoridad competente, comprenderá la facultad exclusiva de dictar, en el ámbito y materia de su competencia, reglamentos, normas de carácter regulatorio, u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de los operadores, administradores de infraestructura y actividades reguladas. Las normas estarán enmarcadas en procedimientos administrativos a su cargo, infracciones y sanciones, resolución de controversias, procedimientos de participación de los usuarios en el proceso regulatorio y otros.

Que la Ley N° 453 Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, de 4 de diciembre de 2013 (**LEY 453**), establece en los Parágrafos III y IV del Artículo 26 que, además de ejercer la reclamación ante el proveedor, las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores podrán realizar la reclamación administrativa ante entidades competentes, conforme a lo previsto en la respectiva normativa específica. Asimismo, señala que las entidades competentes garantizarán la protección efectiva del derecho a la reclamación individual o colectiva a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, a través de mecanismos institucionales. Por su parte, el Artículo 2 de las Disposiciones Finales de dicha Ley, establecen el plazo de adecuación de la normativa regulatoria conforme las disposiciones de la suscrita **LEY 453**.

Que el inciso b) del Artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo de 23 de abril de 2002 (**LEY 2341**), establece que, dentro de los principios generales de la actividad administrativa, el principio de autotutela señala que la Administración Pública dicta actos que tienen efectos sobre los ciudadanos y podrá ejecutar según corresponda por sí misma sus propios actos, sin perjuicio del control judicial posterior.

Que el Artículo 48 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 (**DS 27172**), establece que el Procedimiento Administrativo General, establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo para la formación de los actos de instancia, se aplicará a las solicitudes y peticiones de los administrados que no tengan establecido un procedimiento especial en las leyes, reglamentos o contratos vigentes para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE. Por su parte, el Parágrafo III del Artículo 54 del referido **DS 27172**, establece que las Superintendencias Sectoriales (hoy Autoridades Regulatorias), podrán emitir instructivos a los operadores para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones y reglamentar el funcionamiento y procedimientos internos de las Oficinas de Atención al Consumidor – ODECO.

Que el Parágrafo I del Artículo 75 de la Ley N° 164 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación de 8 de agosto de 2011, dispone que el nivel central del Estado, promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población.

Que los incisos a) y f) del Artículo 19 del Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009 (**DS 0071**), establece, entre las atribuciones del Director Ejecutivo de la ATT, el ejercer la administración y representación legal de la ATT, así como ordenar o realizar los actos necesarios para garantizar el cumplimiento de los fines relativos a la Autoridad Regulatoria en cuestión.

Que mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 270/2024 de 224 de junio de 2024 (**RAR 270/2024**), la ATT aprobó el Instructivo para la Implementación o Adecuación de Herramientas Digitales en la Gestión de Atención de Peticiones.

## CONSIDERANDO 3: (FUNDAMENTOS)-

Que la Unidad Legal de Servicios de la Dirección Jurídica de la ATT, emitió el **INFORME JURÍDICO I**, mediante el cual concluyó: "*Que el Proyecto de Reglamento de Reclamaciones de los Servicios de Telecomunicaciones y Tic's, Transporte y Postal, está plenamente fundamentado en la Constitución, en la Ley 453, la Ley 2341, el DS 27172 y la normativa sectorial vigente. Garantiza el debido proceso, exige a los operadores a actuar con legalidad, eficiencia y transparencia, y constituye una herramienta imprescindible para ejercer la función de regulación, control y sanción de manera efectiva. Se requiere la aprobación de un manual interno para el personal responsable de la atención de las reclamaciones en la ATT, así como la modificación del Programa Operativo Anual Individual de los gestores de la reclamación y del personal conclusivo, conforme a reglamento, a tal efecto se sugiere que se otorgue el plazo de treinta (30) días calendario para su elaboración e implementación (...). Finalmente, la Resolución Administrativa Regulatoria de aprobación deberá resolver la: a. Aprobación del Reglamento de Reclamaciones de los Servicios de Telecomunicaciones y TIC's, Transportes y Postal. b. Aprobación de la Ventanilla Única de Reclamaciones "ATTención 360" para el registro de reclamaciones por parte de los Usuarios. C. Aprobación del Instructivo Técnico de funcionamiento de la Ventanilla Única de Reclamaciones "ATTención 360" (...). Del mismo modo, el precitado Informe propuso la siguiente incorporación: "a. Los Operadores de los sectores de Telecomunicaciones y TIC's Transportes y Postal tendrán un plazo máximo de hasta treinta (30) días hábiles, a partir del día siguiente hábil*

de la publicación de la resolución, dicho plazo será para la adecuación y/o integración de sus procedimientos y sistemas a la Ventanilla Única de Reclamaciones "ATTención 360". b. La Ventanilla Única de Reclamaciones "ATTención 360" entrará en funcionamiento para el registro de reclamaciones al día siguiente hábil de la publicación de la resolución, siendo todas estas canalizadas al operador por las vías habilitadas y comunicadas a la Autoridad Regulatoria para tal efecto."

Que asimismo, el referido **INFORME JURÍDICO I** recomendó dejar sin efecto las siguientes Resoluciones Administrativas: Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-TR LP 39/2015 de 16 de marzo de 2015; Resolución Administrativa Regulatoria TR-020/2011 de 14 de enero de 2011; Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 0133/2009 de 15 de diciembre de 2009; Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 0322/2013 de 28 de junio de 2013; Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL 0062/2014 de 31 de enero de 2014; Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 71/2024 de 31 de julio de 2024; Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA LP 8/2014 de 27 de mayo de 2014.

Que mediante **INFORME JURÍDICO II**, la Unidad de Operaciones Legales de Otorgamientos de la Dirección Jurídica concluyó que: "(...) conforme a los antecedentes señalados y la viabilidad expresada en el **INFORME JURÍDICO I** respecto de la aprobación del Reglamento de Reclamaciones de los Servicios de Telecomunicaciones y TIC's, Transportes y Postal y los anexos propuestos, corresponde señalar que el proyecto en cuestión no contraviene la normativa jurídica vigente, motivo por el cual, corresponde emitir la Resolución Administrativa Regulatoria, mediante la cual se apruebe: El precitado Reglamento, así como, el Instructivo Técnico de Funcionamiento de la Ventanilla Única de Reclamaciones "ATTención 360" y la implementación de la Ventanilla Única de Reclamaciones "ATTención 360", de conformidad a lo expresado por el **INFORME JURÍDICO I**. Del mismo modo, dicha Resolución Administrativa Interna, deberá instruir la aprobación del Manual Interno para el personal responsable de la atención de las reclamaciones en la ATT en un plazo correspondiente, así como la realización de las gestiones administrativas necesarias a efectos de viabilizar la plena aplicación de la Resolución en cuestión y demás disposiciones establecidas en el **INFORME JURÍDICO I**."

Que en razón a lo anteriormente expuesto, corresponde la emisión de una Resolución Administrativa Regulatoria en mérito a la cual se apruebe el Reglamento de Reclamaciones de los Servicios de Telecomunicaciones y TIC's, Transportes y Postal, así como el Instructivo Técnico de Funcionamiento de la Ventanilla Única de Reclamaciones "ATTención 360" y demás disposiciones conforme a lo expresado por el **INFORME JURÍDICO I**.

## POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, CRISTIAM MARCELO MAMANI VIDES, designado mediante Resolución Suprema N° 31033 de 16 de abril de 2025, emitida por el Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes previamente señaladas;

## RESUELVE:

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

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

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

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

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

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

**SÉPTIMO.- INSTRUIR** a la Unidad Legal de Servicios de la Dirección Jurídica de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, gestionar la publicación de la presente Resolución Administrativa Regulatoria en un órgano de prensa de circulación nacional, que permita el conocimiento de la misma, de conformidad al Artículo 9 parágrafo I del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado por Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

Regístrese y archívese.

ING. CRISTIAM MARCELO MAMANI VIDES  
DIRECTOR EJECUTIVO  
AUTORIDAD DE REGULACION Y FISCALIZACION DE  
TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES – ATT

ABG. DELICIA GRACIELA LOAYZA MARTINEZ  
DIRECTORA JURIDICA  
AUTORIDAD DE REGULACION Y FISCALIZACION DE  
TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES – ATT

QR de Descarga - Documento completo:

