

## 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

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

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.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

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*

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

*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

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

## Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 517/2025

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 párrafo 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.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

ANEXO

REGLAMENTO DE RECLAMACIONES  
DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TIC'S, TRANSPORTES  
Y POSTAL

TÍTULO I  
CAPÍTULO I  
DIPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. (Objeto)** El presente reglamento tiene como objeto establecer el procedimiento de las reclamaciones en los servicios de Telecomunicaciones y TIC's, Transportes y Postal, en aplicación de lo previsto en el Título III, Capítulo I del Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 (D.S. 27172).

**Artículo 2. (Ámbito de Aplicación).** El presente reglamento se aplicará a los servicios nacionales e internacionales prestados por operadores legalmente registrados en las actividades público regulares que se realicen desde y hacia el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

**Artículo 3. (Alcance). I.** El presente reglamento está dirigido a:

- a) Operadores legalmente establecidos para prestar los servicios de Telecomunicaciones, TIC's, Transporte y Postal, bajo autorización emitida por autoridad competente.
- b) Usuaris y usuarios de los servicios en Telecomunicaciones y TIC's, Transportes y Postal a nivel nacional.
- c) Servidores Públicos de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT. (Autoridad Reguladora)

**II.** El Reglamento no considera servicios no regulados por esta entidad, exclusiones determinadas por norma, temas de interés público, daños y perjuicios y/o temas que son jurisdicción de otros ámbitos de derecho.

**Artículo 4. (Definiciones).** A los fines del presente reglamento, se adoptan las siguientes definiciones, sin perjuicio de las definiciones técnicas específicas que se contemplan en la normativa sectorial vigente:

1. **Canalización:** Acto por el cual el Operador encamina la reclamación administrativa ante la Autoridad Reguladora a objeto de la prosecución del trámite de reclamación.
2. **Caso Fortuito:** Aquel suceso imprevisible o que previsto no podía evitarse, generado por razones humanas, que, siendo ajeno a la voluntad de las partes y a cualquier acción u omisión diligente de estas, impide el cumplimiento de una obligación o la ejecución de una acción.
3. **Conciliador:** Es la o el servidor público debidamente capacitado y designado para facilitar la comunicación y negociación entre las partes en conflicto, con el objetivo de que estas alcancen un acuerdo mutuo y satisfactorio que ponga fin a la reclamación.
4. **Fuerza Mayor:** Aquel suceso imprevisible o que previsto no podía evitarse, generado por razones externas a la intervención humana (naturales), que, siendo ajeno a la voluntad de las partes y a cualquier acción u omisión diligente de estas, impide el cumplimiento de una obligación o la ejecución de una acción.
5. **Gestión Anticipada:** Se refiere al conjunto de acciones, medidas y procedimientos proactivos que la Autoridad Reguladora implementa con el fin de resolver las reclamaciones, antes de dar continuidad al procedimiento administrativo en segunda instancia.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

6. **Instructivo Técnico:** Documento de carácter normativo que establece de forma detallada los procedimientos técnicos específicos que deben ser observados y aplicados para la ejecución de actividades, operaciones o procesos determinados, con el propósito de asegurar la uniformidad y el cumplimiento de los estándares técnicos y legales aplicables.
7. **Operador.** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, cooperativa o comunitaria, que presta un servicio en el ámbito de las telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, transporte y postal.
8. **Usuario.** Es la persona natural, jurídica o colectiva que utiliza los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación (TIC's), transporte y postal.
9. **Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360°.** Es la ventanilla para la atención de reclamaciones de los de usuarios.

## CAPITULO II BASES FUNDAMENTALES DEL REGLAMENTO

**Artículo 5. (Representación de abogado).** En el procedimiento administrativo ante las empresas operadoras o ante la Autoridad Reguladora no es obligatoria la intervención de abogado.

**Artículo 6. (Viabilidad permanente del proceso).** I. El operador debe atender según el procedimiento establecido en el presente Reglamento y la normativa vigente, las reclamaciones directas.

II. El operador debe canalizar ante la Autoridad Reguladora las reclamaciones administrativas presentadas ante el mismo, a solicitud del usuario.

III. El operador y el usuario tienen la obligación de registrar las reclamaciones directas y administrativas en el Ventanilla Única de Reclamaciones “ATTención 360°”, en el marco de los plazos previstos por normativa regulatoria del sector.

IV. La Autoridad Reguladora, realizará la colaboración en la presentación, seguimiento e información relacionada a la Reclamación Directa y receptorá y registrará las reclamaciones administrativas.

**Artículo 7.- (Prohibiciones en el procedimiento de reclamaciones).** I. En la atención y tramitación de las reclamaciones, se encuentran prohibidos de:

1. Impedir o negar la presentación de reclamaciones directas y administrativas.
2. Impedir o negar el acceso a información en relación a la reclamación, si el usuario lo solicita.
3. Omitir proporcionar al usuario el código o número de reclamación al momento de su presentación o si el usuario lo solicita.
4. Demorar el procedimiento de la reclamación directa y/o administrativa sin justificación alguna.

II. La Autoridad Regulatoria para mantener el orden y decoro en la atención de las reclamaciones, podrá tomar las medidas disciplinarias establecidas en el Decreto Supremo N° 27113.

**Artículo 8. (De las Obligaciones del Usuario).** El Usuario de los servicios de Telecomunicaciones y TIC's, Transportes y Postal, tiene las siguientes obligaciones:

1. Facilitar toda la información necesaria y veraz para la reclamación directa y administrativa.
2. Mantener el respeto a la dignidad personal y profesional de las trabajadoras y los trabajadores que prestan los servicios.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

3. Cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en el presente reglamento, las normas sectoriales y los contratos suscritos con los operadores de los servicios.
4. Presentar la documentación necesaria en cumplimiento de los plazos establecidos en el presente reglamento y la normativa vigente.
5. Respetar los procedimientos establecidos para la atención eficiente de la reclamación presentada, debiendo actuar en el marco de los principios establecidos en las leyes sectoriales y la cultura de paz para la solución efectiva de la reclamación.

**Artículo 9. (Abuso de Derecho).** Cuando el titular de un derecho lo ejerce de forma contraria a su finalidad o de manera excesiva, ocasionando perjuicios en la prestación del servicio, la Autoridad Regulatoria actuará conforme a lo establecido en los artículos 63 y 64 del Decreto Supremo N.º 27113, de 23 de julio de 2003

**Artículo 10. (De las obligaciones del operador).** El operador de los servicios de Telecomunicaciones y TIC's, Transportes y Postal a nivel nacional, tiene las siguientes obligaciones:

1. El operador debe registrar en la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360° todas las reclamaciones.
2. Brindar toda la información necesaria y confiable en relación al procedimiento de reclamación.
3. Atender en forma ágil y oportuna las reclamaciones presentadas por los usuarios por deficiencias o irregularidades en la prestación del servicio.
4. Cumplir con la normativa sectorial aplicable a cada servicio prestado a los usuarios.
5. Brindar protección sobre los datos personales conocidos a través de la reclamación realizado por el usuario, evitando la divulgación no autorizada, en el marco de la Constitución Política del Estado.
6. Cumplir con lo determinado en el presente reglamento, en relación a la atención de las reclamaciones.

**Artículo 11. (Uso del Ventanilla Única de Reclamaciones “ATTención 360°”). I.** El operador debe registrar en la Ventanilla Única de Reclamaciones “ATTención 360°” todas las reclamaciones directas y canalizar las reclamaciones administrativas ante la entidad reguladora, con todos los datos brindados por el usuario, en relación al servicio reclamado; así como, la información relativa a la solución de reclamo.

**II.** El operador debe considerar el procedimiento y requisitos establecidos en el Instructivo Técnico que será aprobado junto con el presente reglamento.

**Artículo 12. (Acceso del usuario al estado del trámite). I.** En cualquier momento del procedimiento de la reclamación directa y/o administrativa, las partes tienen derecho a acceder y conocer el estado de su trámite.

**II.** La solicitud de acceso y seguimiento a la reclamación presentada podrá ser virtual por medio del Ventanilla Única de Reclamaciones “ATTención 360°” o los medios habilitados por el operador, para tal efecto.

**III.** El acceso a la información de la reclamación no debe vulnerar el secreto a las telecomunicaciones u otros derechos reconocidos por disposiciones constitucionales y/o legales.

**Artículo 13.- (Información a ser proporcionada al usuario).** El operador tiene la obligación de brindar, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo, sobre:

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

1. El procedimiento que debe seguirse para presentar reclamaciones, recursos, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes.
2. La tipología de la reclamación por servicio ofrecido.
3. Los formularios digitales de presentación de reclamaciones, durante la atención presencial.
4. El funcionamiento y seguimiento de reclamaciones en la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360°
5. Mecanismos habilitados por el operador y la entidad reguladora para presentar su reclamación directa, administrativa o hacer seguimiento de sus solicitudes.

**Artículo 14.- (Información en centros de atención de usuarios y en página web).** I. La información prevista en el artículo anterior debe ser publicada por las empresas operadoras en pantallas o carteles, afiches de orientación o a través de otros mecanismos idóneos, en un lugar visiblemente notorio para los usuarios y en sus centros de atención a usuarios habilitados para la recepción de reclamaciones.

II. El operador que disponga de una página web de Internet debe incluir el vínculo de redireccionamiento al Ventanilla Única de Reclamaciones “ATTención 360°”, para lo previsto en el artículo 13; así como, la información relativa a la dirección de las oficinas o centros de atención a usuarios en los que se tendrá acceso a información sobre su servicio y/o presentación de las reclamaciones.

**Artículo 15.- (Centros de Atención a Usuarios).** El operador está obligado a recibir, en los puntos de atención habilitados a nivel nacional, las reclamaciones presentadas por los usuarios.

**Artículo 16. (Formularios de reclamaciones).** I. El operador tiene la obligación de utilizar los formularios digitales que se encuentran en la Ventanilla Única de Reclamaciones “ATTención 360°”, para la recepción de los reclamos independientemente del canal de su presentación.

II. Dichos formularios digitales deben consignar la información brindada por los usuarios y encontrarse, a disposición de los mismos, de forma gratuita, en:

1. Los puntos habilitados por el operador para la presentación de reclamaciones.
2. Las oficinas y centros de atención a usuarios de la entidad reguladora.
3. La página principal del portal web de Internet del operador que cuenten con este, así como, en la Ventanilla Única de Reclamaciones “ATTención 360°” de la entidad reguladora.

### **CAPITULO III OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**Artículo 17. (Ubicación).** Las Oficinas de atención, información y reclamación habilitadas por el operador deberán estar ubicadas en un área de fácil acceso y contacto con el público.

**Artículo 18. (Capacitación)** El personal de las Oficinas de atención, información y reclamación será el necesario para satisfacer los requerimientos del público. Este personal deberá estar capacitado para cumplir eficientemente con todas las tareas asignadas a esa repartición.

**Artículo 19. (Horario de Atención)** El horario de atención al público de las Oficinas de atención, información y reclamación, se ajustarán a los horarios normales de atención de cada uno de los operadores.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

**TITULO II**  
**RECLAMACIÓN POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**CAPÍTULO I**  
**INSTANCIAS DE LA RECLAMACIÓN DEL SERVICIO**

**Artículo 20.- (Reclamación Directa).** El operador del servicio se constituye en la primera instancia de las reclamaciones presentadas por los usuarios con relación a los servicios que prestan, por medio de la Reclamación Directa que debe ser conforme a lo descrito en el artículo 54 del D.S. 27172 y el presente Reglamento.

**Artículo 21.- (Reclamación Administrativa).** La Autoridad Reguladora es el órgano de resolución en segunda instancia de las reclamaciones presentadas por el usuario, ante esta y/o canalizada por el operador a solicitud del mismo; en sujeción a lo descrito en el Artículo 59 y siguientes del D.S. 27172 y el presente reglamento.

**Artículo 22. (Instancia recursiva de la reclamación del servicio).** La Autoridad Reguladora y el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, son los órganos llamados por norma para resolver el Recurso de Revocatoria y Jerárquico, respectivamente, los cuales deben ser presentados conforme señala el artículo 91 del D.S. 27172 y el presente reglamento.

**CAPÍTULO II**  
**LA RECLAMACIÓN DIRECTA**

**Artículo 23.- (Sujetos de la reclamación del servicio). I.** Pueden presentar reclamación directa:

1. El titular del servicio de telecomunicaciones y TIC's, transportes o postal, denominado usuario.
2. Un tercero en representación del titular del servicio, debidamente autorizado por cualquier medio idóneo, a quien se denominara reclamante.

**II.** Las empresas operadoras deben implementar y aplicar los siguientes lineamientos para la validación de la condición de usuario:

1. Reclamación sobre un servicio que le provee el operador.
2. Ser mayor de edad.

**III.** En aquellos casos en los cuales no se logre acreditar la condición de usuario, el operador informará al solicitante que no podrá procesar la reclamación.

**IV.** Los documentos que acrediten la representación de los usuarios deben ser incluidos en la reclamación directa correspondiente.

**Artículo 24. (Requisitos para la presentación de reclamaciones directas).** Las reclamaciones presentadas por los usuarios deben contener los siguientes requisitos:

1. Nombres y apellidos completos del usuario y/o razón social de ser el caso.
2. Número de la Cedula de Identidad. En los reclamos presentados por un tercero debe consignarse, adicionalmente, los datos de éste, así como la autorización debidamente acreditada, conforme a lo dispuesto en el Parágrafo I del Artículo 23.
3. Servicio objeto del reclamo.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

4. Número o código del servicio o del contrato, si corresponde.
5. Motivo del reclamo y solicitud concreta.
6. Firma y/o consentimiento virtual del usuario o un tercero por el mismo, para la presentación por escrito o en la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360° según corresponda.
7. Datos para la notificación: Numero de celular, Correo electrónico válido autorizado por el usuario para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.

**Artículo 25.- (Formas de presentación de la reclamación. I.** El usuario puede presentar su reclamo ante el operador a través de los puntos y/o canales habilitados por el mismo, debiendo el operador, usuario o gestores del reclamo de la Autoridad Reguladora, registrar la reclamación directa y/o administrativa en la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360°.

**II.** En todos los casos, al momento de la presentación del reclamo, el operador debe informar al usuario sobre su derecho de acceder a la información sobre el mismo; así como, brindar la información para obtener su cuenta mediante ciudadanía digital.

**III.** La Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360° se rige por las reglas establecidas en el Título III del presente reglamento.

**Artículo 26. (Información mínima al usuario).** Una vez presentada la reclamación, el operador, debe:

1. Permitir al usuario revisar el contenido del formulario de la reclamación y si no tuviera observación al mismo manifestará su conformidad para el registro correspondiente.
2. Proporcionar al usuario el código de reclamación e informar el plazo máximo que tiene el operador para resolver la reclamación en primera instancia.
3. Si el usuario así lo requiriese, brindar una copia física o digital de la reclamación registrada.
4. Una vez emitida la respuesta o vencido el plazo sin que haya respuesta, el usuario podrá presentar su reclamación en segunda instancia en quince (15) días hábiles, al ente regulador.
5. Proporcionar información al usuario sobre Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360° y como hacer seguimiento a la reclamación.

**Artículo 27. (Plazos). I.** Una vez identificado el hecho que generó la inconformidad con el servicio, el usuario cuenta con veinte (20) días hábiles a partir del día siguiente del conocimiento del hecho, acto y omisión que la motiva, para la presentación de la reclamación directa ante el operador que presta el servicio.

**II.** Las reclamaciones presentadas por los usuarios ante el operador son resueltas hasta en tres (3) días hábiles en caso de interrupción de servicio o en quince (15) días hábiles en los demás casos, contados desde el día siguiente de su presentación ante el operador.

**III.** La notificación al usuario en medios digitales será inmediata en la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360° y por correo electrónico; cuando sea, por otros medios autorizados por el usuario, se realizará en cinco (5) días hábiles.

**Artículo 28. (Resolución de la reclamación directa en primera instancia).** La resolución que emita el operador debe contener, como mínimo, lo siguiente:

1. Nombre y apellidos del usuario.
2. Fecha de emisión de la resolución.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

3. Código único o número de la reclamación.
4. Número o código del servicio o del contrato, si corresponde.
5. Objeto de la reclamación.
6. Motivación.
7. Detallar si es procedente, improcedente o parcialmente procedente.
8. Las acciones a implementar en caso de que el sentido de la resolución emitida sea procedente, precisando el plazo máximo para su ejecución.
9. Plazo con el que cuenta el usuario para interponer la reclamación administrativa.

**Artículo 29.- (Procedencia de la reclamación por parte del operador).** I. En caso de que el operador declare la reclamación directa como procedente, está obligado a cumplir con el acto y/o decisión que atiende la pretensión del usuario, o con la que resuelve en todo o en parte la reclamación presentada, en el plazo previsto en la respuesta al usuario.

II. El operador debe comunicar al usuario, el cumplimiento de lo decisión asumida dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, a través de cualquier medio que permita su acreditación.

**Artículo 30.- (Aclaración y rectificación).** De oficio o a pedido de parte del usuario, siempre que no se altere el contenido sustancial ni el sentido de la resolución, el operador puede, dentro de los cinco (5) días hábiles, siguientes de la emisión de la misma:

1. Aclarar la interpretación o el contenido de una resolución, en algún punto que se considere oscuro o dudoso, y/o;
2. Rectificar sus resoluciones en caso de error material o aritmético.

**Artículo 31.- (Improcedencia de la reclamación).** Los reclamos son declarados improcedentes cuando:

1. Son presentados excediendo los plazos establecidos.
2. El objeto de la reclamación no se encuentra contemplado dentro de la normativa regulatoria.
3. Existe un procedimiento en trámite, se emitió una resolución firme o que causó estado en un anterior procedimiento, sobre el mismo objeto y periodo de la reclamación.
4. Otras causales establecidas debidamente justificadas por el Operador.

**Artículo 32. (Resolución por ser parcialmente procedente).** El reclamo podrá ser declarado parcialmente procedente, lo cual deriva en una procedencia en parte, que se sujeta al artículo 29 del presente reglamento y la improcedencia en parte a lo descrito en el artículo 31 del presente reglamento.

**Artículo 33. (Conciliación).** I. En cualquier momento, antes de la notificación de la resolución, las partes voluntariamente podrán arribar a una conciliación. Para ello, deben presentar por escrito el documento donde conste el acuerdo arribado, en cuyo caso se pondrá fin al procedimiento administrativo sin declaración sobre el fondo del asunto.

II. A solicitud de una de las partes, la Autoridad Regulatoria podrá participar y gestionar la conciliación entre las partes con la finalidad de llegar a un acuerdo pacífico que beneficie a las partes.

**Artículo 34. (Cumplimiento de acuerdos).** Los operadores están obligados a cumplir con los acuerdos arribado con los usuarios.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

**Artículo 35. (Desistimiento). I.** El desistimiento podrá efectuarse por cualquier medio que permita verificar expresamente dicha pretensión señalando su contenido y alcance.

**II.** El desistimiento del procedimiento de la reclamación implica la culminación del mismo. Sin embargo, si se presentará la misma deficiencia en la prestación del servicio, el usuario puede interponer otra reclamación en un nuevo procedimiento de la reclamación, si corresponde.

**III.** Se considera el desistimiento cuando el usuario señala expresamente que desiste de la reclamación.

### **CAPÍTULO III LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA**

**Artículo 36. (Reclamación Administrativa). I.** Si el usuario no estuviese de acuerdo con el contenido íntegro o con parte de la resolución emitida en la primera instancia, puede interponer la reclamación administrativa ante la entidad reguladora o solicitar la canalización de la misma ante el operador.

**II.** El plazo para interponer la reclamación administrativa no debe exceder de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario con la resolución de primera instancia o vencido el plazo de respuesta del operador conforme señala el artículo 59 del D.S. 27172.

**Artículo 37. (Requisitos).** La reclamación administrativa debe contener los siguientes requisitos:

1. Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su cedula de identidad. Si la reclamación administrativa fuera presentada por un tercero, debe consignar, adicionalmente, los datos de éste.
2. Número o código del reclamo directo.
3. Solicitud expresa y clara, así como los fundamentos que motivan la interposición de la reclamación administrativa.
4. Fecha de presentación.

**Artículo 38. (Canalización de la Reclamación Administrativa).** El usuario puede solicitar al operador del servicio la canalización de la reclamación administrativa ante la Autoridad Reguladora, para lo cual el operador debe registrarla en la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360° de manera inmediata.

**Artículo 39. (Solicitud de información).** En cumplimiento del principio de verdad material, el operador, a solicitud de la Autoridad Reguladora, proporcionará a través de la Ventanilla Única de Reclamaciones “ATTención 360°” la información requerida, los descargos correspondientes y cualquier otra documentación relevante que se considere pertinente.

### **SECCIÓN I GESTIÓN ANTICIPADA**

**Artículo 40. (Gestión anticipada de la Reclamación Administrativa). I.** Una vez recepcionada la Reclamación Administrativa, se procederá a la gestión anticipada de la reclamación por la Autoridad Reguladora, en el marco de lo descrito en el D.S. 27172 y el presente Reglamento a cuyo efecto podrán encaminar la reclamación para un cierre efectivo en beneficio del usuario, con las siguientes acciones:

1. Conciliación (Avenimiento)
2. Desistimiento
3. Intimación
4. Rechazo in limine.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

**II.** En el plazo de hasta diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la reclamación administrativa, la entidad reguladora iniciará las acciones descritas.

**Artículo 41. (Conciliación/Avenimiento).** **I.** Es un medio alternativo de resolución de conflictos al que los usuarios y operadores públicos o privados, nacionales o extranjeros, acceden libre y voluntariamente, con la colaboración de una o un tercero imparcial denominado conciliador.

**II.** La conciliación se realiza en observancia a lo descrito en el Reglamento del Centro de Conciliación de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT “CONCILIANET”.

**Artículo 42. (Desistimiento).** **I.** Si el usuario decide desistir de la reclamación presentada, esto se hará constar en el formulario y/o acto que evidencie la conformidad o renuncia a la reclamación, a través de cualquier medio escrito o vía habilitada que utilice la usuaria o el usuario, con lo que se dará por finalizado el procedimiento y la pretensión presentada.

**II.** El desistimiento de la reclamación en el avenimiento y/o conciliación, también se hará constar en acta de acuerdo total o acuerdo parcial y con esto se dará fin al procedimiento, si correspondiese.

**Artículo 43. (Intimación Administrativa).** **I.** Para efectos del presente reglamento, se entiende a la Intimación Administrativa como una medida preliminar emitida por la Autoridad Reguladora, cuando existan indicios de incumplimiento o transgresión de una norma regulatoria o alteraciones en la prestación de los servicios de Transportes, Telecomunicaciones o Postal, a fin de rectificar las posibles acciones u omisiones observadas conforme el artículo 31 y siguientes del D.S. 27172.

**II.** La Intimación Administrativa no causa estado; no define derechos u obligaciones de los administrados.

**III.** La Intimación Administrativa, al ser un instrumento preliminar, se constituye en una instrucción al operador que preste los servicios de Transportes, Telecomunicaciones o Postal, por ende, no es acumulativo.

**IV.** Para efectos del cumplimiento del presente Reglamento, la Autoridad Reguladora procederá a la verificación del cumplimiento de la intimación, con cuyo resultado positivo, se procederá al cierre del proceso por medio de acto aprobado y emitido por autoridad competente.

**V.** Ante el incumplimiento de la intimación se iniciará el procedimiento sancionador conforme a los dispuesto por el Artículo 31 del Decreto Supremo N° 27172.

**Artículo 44. (Rechazo In limine).** la Autoridad Reguladora, después de solicitada la información y realizado el análisis técnico – legal correspondiente, podrá determinar en el plazo previsto el rechazo in limine de la reclamación administrativa, cuando no cumpla los requisitos establecidos en el presente reglamento, bajo las siguientes causales:

1. Rechazo por ser manifiestamente infundada.
2. Rechazo por no ser competencia de la entidad reguladora.
3. Rechazo por extemporaneidad.

**Artículo 45. (Actuaciones preliminares).** En el marco del Principio de Verdad Material, la Autoridad Reguladora podrá solicitar información adicional que considere necesaria para aclarar los hechos que

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

motivaron la reclamación. Dicha solicitud podrá realizarse por medio de las vías habilitadas por la entidad reguladora para dicho efecto.

**Artículo 46. (Verificación final de la reclamación).** La Autoridad Reguladora verificará el cumplimiento de lo determinado por acto debidamente notificado para el cierre de la reclamación por medio del archivo de obrados o en su defecto la remisión de antecedentes para la continuidad de proceso sancionador correspondiente.

**Artículo 47. (Recursos Administrativos). I.** En contra de los actos administrativos las partes pueden presentar el recurso de revocatoria previsto por el 64 de la Ley 2341 y el artículo 86 y siguientes del D.S. 27172, en observancia a lo previsto en el presente reglamento y la norma señalada.

**II.** Los recursos sólo podrán ser deducidos por quienes invoquen un derecho subjetivo o interés legítimo lesionado, de manera actual o inminente, por el acto objeto de impugnación. Se fundamentarán en razones de ilegitimidad por vicios de nulidad o anulabilidad existentes al momento de su emisión.

**III.** Los recurrentes legitimados presentarán sus recursos por escrito, ante la misma autoridad que emitió el acto impugnado, dentro del plazo establecido al efecto, individualizando el acto objeto de impugnación e indicando el derecho subjetivo o interés legítimo que invocan.

## SECCIÓN II PROCESO CONCLUSIVO

**Artículo 48. (Conclusión formal del proceso).** Ante la imposibilidad de cierre efectivo de la reclamación administrativa por una de los medios de gestión anticipada, se dará continuidad de la reclamación por medio de proceso conclusivo formal, la Autoridad Reguladora, emitirá la formulación de cargos de admisión de la reclamación, en contra del operador que brindó el servicio observado.

**Artículo 49. (Traslado). I.** Emitida la Formulación de Cargos, se procederá a la notificación por uno de los medios acreditados por el operador y el usuario; a partir de lo cual las partes podrán presentar las pruebas de cargo y de descargo correspondiente, en el plazo de hasta siete (7) días hábiles.

**II.** Independientemente de la presentación de las pruebas de cargo o de descargo, la entidad reguladora, procurará por los medios habilitados la solicitud de información y recolección de medios probatorios para llegar a la relación correcta de los hechos que motivaron la reclamación.

**Artículo 50. (Medios probatorios). I.** La Autoridad Reguladora se encuentra facultada para requerir a las partes información adicional relacionada con la materia de reclamación.

**II.** El Operador está obligado a remitir la información solicitada por la Autoridad Reguladora dentro del plazo establecido por la misma.

**III.** La Autoridad Reguladora puede solicitar a otros órganos públicos o privados los informes, dictámenes, opiniones u otros que considere pertinentes.

**IV.** En ningún caso, el costo para la obtención de dichos medios probatorios será trasladado al usuario.

**Artículo 51. (Plazo de resolución).** La reclamación administrativa presentada por el usuario será resuelta por la Autoridad Reguladora en los siguientes plazos máximos:

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

1. Hasta cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de la contestación al traslado de los cargos formulado o de vencido el plazo establecido al efecto, cuando no se hubiera abierto un período de prueba; o de concluido el plazo para el traslado a las partes;
2. Hasta diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil a la presentación de la información en el marco de la ampliación de plazo probatorio solicitada o vencido el plazo establecido al efecto.

**Artículo 52. (Aclaración y complementación).** De oficio o a pedido de parte, siempre que no se altere el contenido sustancial ni el sentido de la resolución, la Autoridad Regulatoria podrá:

1. Aclarar la interpretación o el contenido de una resolución, en algún punto que se considere oscuro o dudoso,
2. Rectificar sus resoluciones en caso de error material o aritmético, con efecto retroactivo, en cualquier momento.

**Artículo 53. (Cumplimiento y ejecución de las resoluciones).** **I.** El operador está obligado a cumplir con las resoluciones emitidas por la Autoridad Regulatoria.

**II.** El operador debe dar cumplimiento a las resoluciones finales dispuestas por la Autoridad Regulatoria, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, salvo que la normativa o la Autoridad Regulatoria establezca un plazo distinto y/o establezca medidas complementarias para su solución efectiva.

**III.** En dicho plazo, desde la emisión del acto o decisión, el operador debe adjuntar en la Ventanilla Única de Reclamaciones ATtención 360° o por los medios habilitados por la Autoridad Regulatoria al efecto, el medio probatorio que acredite que cumplió la resolución final.

**Artículo 54. (Verificación de cumplimiento).** **I.** La Autoridad Regulatoria por medio de las unidades técnicas evaluará el cumplimiento de la gestión anticipada de la reclamación y las resoluciones emitidas, así como, en caso de existir Recurso de Revocatoria o Jerárquico.

**II.** La Autoridad Regulatoria considerará, entre otros, la información remitida por el operador según lo dispuesto en el parágrafo III del artículo 47, así como aquella presentada por el usuario.

**III.** La Autoridad Regulatoria da inicio al procedimiento administrativo sancionador respectivo, según el procedimiento establecido en normativa vigente.

### **TITULO III VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATtención 360°**

**Artículo 55. (Alcance).** **I.** La Ventanilla Única de Reclamaciones ATtención 360° es el sistema informático mediante el cual el usuario puede registrar directamente o con el apoyo del personal de orientación del operador y/o de la Autoridad Regulatoria, respecto de sus servicios públicos de Telecomunicaciones y TIC's, Transporte y Postal; los cuales son comunicados al operador a efectos que brinde una respuesta y solución al mismo.

**II.** El acceso a dicho sistema se realiza por Ciudadanía Digital a través de la página web, aplicativo móvil u otra herramienta informática que la Autoridad Regulatoria habilite para tal fin.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

**Artículo 56. (Procedimiento de la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360°).** Los operadores de servicios de Telecomunicaciones y TIC's, Transporte y Postal, tienen las siguientes obligaciones:

1. Registrarse, usar e implementar la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360°.
2. Mantener la confidencialidad y uso adecuado de las contraseñas y nombre de usuario que le hayan sido otorgados por la Autoridad Regulatoria, para el acceso al Sistema, así como de la información intercambiada a través de este.
3. Verificar la coherencia y validez de los datos enviados a la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360°.
4. Mantener la disponibilidad de sus sistemas para la entrega y recojo de la información.
5. Informar a la Autoridad Regulatoria en casos de indisponibilidad de los sistemas del operador que le impida el registro de la información a través del Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360°, por una situación de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancia fuera de su control y acreditar dicha situación.
6. Proporcionar a la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360° información que sea requerida para su implementación y operación, según lo indique el Instructivo Técnico.
7. Cumplir con el Instructivo Técnico que para tal efecto apruebe la Autoridad Regulatoria.
8. Los operadores se encuentran prohibidos de obstaculizar el funcionamiento de la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360°, a través de la reiterada entrega de información inconsistente u otras prácticas que generen errores en el funcionamiento del sistema.

**Artículo 57. (Solicitud de registro). I.** El usuario podrá realizar su registro en la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360°, de la siguiente manera:

1. De forma autogestionada en la plataforma de la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360°
2. Mediante solicitud realizada al operador
3. Mediante solicitud a la Autoridad Regulatoria

**II.** Después del registro de reclamaciones en la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360°, se puede solicitar el código de la reclamación otorgado previamente por el operador o la Autoridad Regulatoria, conforme al procedimiento establecido en el Instructivo Técnico.

**III.** En caso que el usuario hubiese presentado una reclamación que se encuentre en plazo para la atención o en trámite en primera o segunda instancia, por el mismo objeto y periodo de reclamación, el operador deberá informar dicha situación al usuario y a la Autoridad Regulatoria a través de la Ventanilla Única de Reclamaciones ATTención 360°.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



I-LP-5669/2025

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