



## RESOLUCIÓN MINISTERIAL RJ N° 017

La Paz, 23 FEB 2026

**VISTOS:** el Recurso Jerárquico interpuesto por Wilden Ariel Salvatierra Chavarria, en representación de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 94/2025 de 29 de agosto de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

**CONSIDERANDO:** Que el Recurso Jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. Que mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2025 de 29 de enero de 2025 (RAR 68/2025), la ATT aprobó el Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil (en adelante Reglamento), disponiendo lo siguiente:

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

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

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

**CUARTO.- DISPONER** que la Resolución Administrativa Regulatoria AIT-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.

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

2. Que dicha RAR 68/2025 fue publicada el 12 de febrero de 2025, posteriormente, en fecha 19 de febrero de 2025, los operadores del servicio móvil solicitaron la aclaración y complementación de la RAR 68/2025 y de su Anexo.





3. Que a través de la Resolución Administrativa Regulatoria A TT-DJ-RAR-TL LP 162/2025 de 26 de febrero de 2025 (RAR 162/2025), el Autoridad Reguladora, Rectificó la RAR 68/2025, de acuerdo a lo siguiente:

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

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

**CUARTO.- RECTIFICAR** el Parágrafo I del Artículo 14 del Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil aprobado por Resolución Administrativa Regulatoria AIT-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).

**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 I, Of. I 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 ".

4. Que en fecha 07 de marzo de 2025 se notificó a ENTEL S.A. con la RAR 162/2025 y en fecha el día 21 del referido mes y año, Wilden Ariel Salvatierra Chavarría y Glenn Adolfo Melgar Rojas, en representación de ENTEL S.A. interpuso recurso de revocatoria contra RAR 68/2025 rectificadas con RAR 162/2025.

5. Que mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 43/2025 de 05 de mayo de 2025 (RA RE 43/2025) la ATT resolvió:

**"ÚNICO. - ACEPTAR** el recurso de revocatoria interpuesto por la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.** el 21 de marzo de 2025, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2025 de 29 de enero de 2025, que aprobó el Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil, rectificadas por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 162/2025 de 26 de febrero de 2025, **ANULANDO OBRADOS HASTA EL VÍCIO MÁS ANTIGUO**, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 20 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, encontrándose éste en la falta de publicación de la RAR 162/2025; debiendo la Unidad de Operaciones legales de Otorgamientos de la Dirección Jurídica de esta Autoridad Regulatoria adoptar las medidas más convenientes para asegurar la debida publicidad de la RAR 162/2025, considerando los fundamentos expuestos en la presente Resolución de Revocatoria. "

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

7. Que en el marco de lo establecido por la RA RE 43/2025, en fecha 20 de mayo de 2025, fue publicada la RAR 162/2025 en el periódico "Opinión";

8. Que ENTEL presentó el 03 de junio de 2025, Recurso de Revocatoria en contra de la RAR 68/2025 y la RAR 162/2025.

9. Que Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 94/2025 de 29 de agosto de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, dispuso:

**"ÚNICO. - RECHAZAR** el recurso de revocatoria interpuesto por la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.** el 3 de junio de 2025, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 68/2025 de 29 de enero de 2025, que aprobó el Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil, rectificadas por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 162/2025 de 26 de febrero de 2025, **CONFIRMANDO TOTALMENTE** el acto administrativo recurrido de conformidad a lo previsto por el inciso c) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172."





10. Que mediante memorial presentado en la ATT en fecha 08 de octubre de 2025, Wilden Ariel Salvatierra Chavarria, en representación de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A., interpuso Recurso Jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 94/2025 de 29 de agosto de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

11. Que con Nota ATT-DJ-N LP 1227/2025 recibida el 13 de octubre de 2025 en este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, el Ente Regulador remitió los antecedentes del Recurso referido.

12. Que a través de Auto de Radicatoria RJ/AR- 73/2025 de 30 de octubre de 2025, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, admitió y radicó el Recurso Jerárquico interpuesto por Wilden Ariel Salvatierra Chavarria, en representación de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 94/2025 de 29 de agosto de 2025.

#### CONSIDERANDO:

Que, los argumentos expuestos por la empresa Recurrente en su Recurso Jerárquico, se citan a continuación de la siguiente manera:

La Recurrente acusa que la RA RE 94/2025 *“no ha considerado ni evaluado a cabalidad los argumentos presentados por ENTEL S.A.”*, así como, considera que la resolución de la ATT carece de la debida de motivación y fundamentación, en ese entendido, argumenta lo siguiente:

1. Señala que en Recurso de Revocatoria había argumentado respecto de la variabilidad de la cotización de la UFV en el tiempo, que en el tiempo resulta ser ascendente, lo que implica que la multa a imponerse en proceso sancionatorio dependiendo del tiempo, no se constituya en un monto “uniforme”, y que, además que las tarifas del servicio son establecidas en bolivianos, en tal sentido, señala que la ATT no ha emitido motivación respecto a porqué dispone que las multas sean cobradas en UFV, ni cómo se determina el monto de las mismas, además considera incongruente a lo señalado por la ATT que los ingresos de los operadores van en descenso, por la sustitución del servicio móvil voz, por distintas aplicaciones.
2. La empresa Recurrente en esta instancia aclara y reitera que el argumento de su recurso de revocatoria, en relación al punto del Considerando 3 de la RS 68/2025 respecto a la referencia a otras legislaciones que realiza la ATT, había manifestado: *“Al respecto cabe precisar que la recomendación UIT-TE.800 no establece mediciones de calidad para la Tecnología LTE (Long Term Evolution), asimismo, la recomendación ETSI TR 102 250-4 v2.3.1 (2019-11) no establece mediciones de calidad para el servicio móvil en ninguna de sus tecnologías, y la recomendación UTT-T Q.3900 establece métodos de prueba en redes de próxima generación NGN (Next Generation Network) por lo cual no establece mediciones de calidad para servicios móviles, aspecto de relevancia para determinar la existencia de inconsistencias en la RAR 68/2025. (...) que la legislación en dichos países no contemplan mediciones de calidad del servicio móvil, no pueden ser un referente técnico válido para la elaboración del REGLAMENTO (...);”* en esta instancia respecto a la respuesta que la ATT pronunció al respecto señala que, *“es impreciso que la ATT simplemente señale que en el REGLAMENTO se establecen indicadores de calidad a ser aplicados en las tecnologías 3G y GSM, pues en ninguna parte de dicho documento se establece dicho aspecto de suma importancia para su aplicación, adicionalmente, al determinar esto se deja claro que el REGLAMENTO no es aplicable a las otras tecnologías (LTE ) que en la actualidad están utilizando algunos operadores para la prestación del servicio móvil (...) inconcebible la aprobación de un reglamento que sólo regulara en parte los estándares de calidad para un servicio y que adicionalmente este*





hecho no se encuentra debidamente plasmado e identificado en el mismo documento (...).”

3. Considera que, en el Resuelve Tercero de la RAR 68/2025, se establece que “el procedimiento de homologación deberá concluir el 31 de diciembre de la gestión 2025”, se encuentra en incongruencia con el Resuelve Primero de aprobación del Reglamento, expresando: “no es coherente elaborar el reglamento de estándares y/o indicadores de cumplimiento y definir el plazo de homologación antes de realizar la verificación del equipamiento, características propias de la red necesarias para llevar adelante este proceso”.
- “RESPECTO DE LAS OBSERVACIONES ESPECÍFICAS”, el Operador señala algunas omisiones en la materia objeto de aprobación, a más que objeta falta de motivación, congruencia del Reglamento en relación a lo siguiente:
4. “(...) se limita exclusivamente a evaluar el desempeño de las tecnologías GSM y UMTS, lo que genera ambigüedad respecto a las tecnologías LTE y 5G(...) al no considerar las tecnologías LTE y 5G, se presenta una contradicción puesto que se introducen formulas y valores para mediciones, pero se indica que se realizará un estudio posterior para obtener los valores necesarios. Esto demuestra incoherencia en relación a los datos que se utilizarán para las mediciones finales”. Así también, ha planteado argumentaciones respecto a la base legal, el “nomen juris” de la norma aprobada, la omisión en el artículo 3 de las definiciones, de los términos estándar, metas e índices, consignadas en su texto.
  5. Entel observó contradicción en el artículo 2 respecto del ámbito de aplicación y el artículo 13, de tiempo de respuesta del Operador, indicando que este último hace referencia a la “meta” denominada Tiempo de Respuesta del Operador que será regulada por los respectivos “reglamentos de calidad específicos para cada servicio emitido”.
  6. Reitera que en varios puntos de su recurso había argumentado respecto a las omisiones de definiciones en las que incurre el Artículo 3 del Reglamento, lo que nuevamente considera no atentito por la ATT. Ahora bien, de las definiciones contenidas en el Artículo 3 del Reglamento, reitera su argumento de revocatoria, en el que señala: “cuando se conceptúa Área de Servicio Móvil, no se considera “Área Rural”; En los incisos e) y f) se conceptualizan tanto el PESQ como el POLQA que son estándares utilizados para evaluar la calidad de voz en redes IP y móviles, respectivamente, sin embargo, no son aplicables a los indicadores propuestos ni a las nuevas tecnologías de redes móviles establecidas en el REGLAMENTO.”
  7. “En el artículo 6 se regula las planillas de formato de presentación de reportes mensuales, y en su párrafo segundo solo se refiere a la modificación ellos mismos, no de su aprobación y, en el artículo 7 mencionado por la ATT se dispone sobre “los formatos de presentación de datos nativos”, es decir, de acuerdo a lo señalado por la ATT las “planillas de formato de presentación de reportes mensuales” son lo mismo que los “formatos de presentación ¿de datos nativos?, si es así, nuevamente nos encontramos ante el uso de diferentes términos”.
  8. Respecto de lo alegado en torno a “Capítulo III. Procedimiento de Medición de Indicadores”, había argumentado en torno a que la ambigüedad e imprecisión del empleo de términos no permite seguridad jurídica de la aplicación de la norma, lo que ahora en esta instancia expresa: “Al punto, nos encontramos nuevamente ante una situación de incoherencia entre lo que señala el subtítulo de los incisos con el contenido de los mismos, siendo necesario toda una supuesta explicación plasmada en la RESOLUCIÓN REVOCATORIA de lo que implica un “procedimiento de Pruebas”, que como se puede evidenciar de lo señalado por el personal técnico de la ATT no tiene ninguna relación con el “Procedimiento de medición”, no correspondiendo que una norma reglamentaria requiera de interpretaciones extra para que se entienda el uso de diferentes términos en un mismo inciso, y que adicionalmente, no tendrían ninguna relación.”
  9. El Recurrente, considera que no se ha respondido su argumento respecto al “Artículo 9 TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADA y artículo 10 LLAMADAS COMPLETADAS DENTRO DE LA RED - ON NET.”, así como del “i) Artículo 12 - PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS - DROP CALL.”, en los cuales había reiterado la supuesta omisión de tecnologías por parte del Reglamento y la inobservancia a recomendación de la UIT E. 807.



10. Respecto al artículo 11 establece el procedimiento para la medición del indicador Disponibilidad de Radio Bases, en el cual se establece un valor objetivo: "mayor o igual a 97,00%", considera que no se atendió lo que había alegado en su recurso de revocatoria, que en el área rural ENTEL recibe provisión de servicio de electricidad que puede variar en niveles de calidad, la normativa del sector eléctrico, además que en muchos casos la empresa misma genera su propia electricidad, por lo que, estos factores del servicio eléctrico en áreas rurales debieron ser considerados por la ATT respecto de la disponibilidad de radio bases, siendo que *"los servicios de telecomunicaciones de la red móvil (disponibilidad), tienen como insumo fundamental el suministro de energía eléctrica"* y este servicio eléctrico esta dado a través de: "i) Red comercial, suministrado por distribuidores de energía eléctrica existentes en determinadas áreas de concesión; ii) Sistemas fotovoltaicos, implementados en zonas en las cuales no se dispone de red comercial; iii) Sistemas de Grupos electrógenos, implementados en zonas en las cuales no se dispone de red comercial.". En tal sentido alega: *"es preciso remarcar que ENTEL S.A. no solo mantiene operativas infraestructuras de telecomunicaciones, también tiene que mantener operativos sistemas propios de suministro de energía para que el servicio de telecomunicaciones se mantenga disponible ya que se está proporcionando servicio de telecomunicaciones en localidades que no tienen concesionarios para el suministro de energía. Por lo descrito anteriormente, se considera que el valor objetivo determinado va en contra de los intereses de todos los operadores y en particular de ENTEL S.A. por el tratamiento de índices de disponibilidad en comparación con los de distribución de energía eléctrica, que disponen de flexibilidad en sus índices de calidad de servicio hasta en 92% y 75% en el área urbana y rural, respectivamente."*, asimismo señala: *"es necesario precisar que la aplicación de un solo estándar para el área Urbana y Rural no considera que la prestación del servicio móvil en el área Rural exige mayores recursos técnicos financieros y en contraparte genera menores ingresos que incluso no llega a cubrir los costos de operación y mantenimiento, por tanto, la exigencia de valores de objetivos altos desincentiva la implementación de nuevos proyectos en el área rural y evita el despliegue de nuevos sitios y mejoras en sitios ya existentes"*.
11. Respecto "Artículo 12 - PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS - DROP CALL, la empresa en su recurso de revocatoria, nuevamente había referido la recomendación E.807 (02/2014) de la UIT, pero no le satisface la respuesta de la ATT y señala: *"cabe señalar que ENTEL S.A. si provee cabe señalar que ENTEL S.A. si provee el servicio móvil con tecnología LTE, no teniendo sustento lo mencionado por la ATT respecto a que es una tecnología que el RECURRENTE no provee, adicionalmente, se reitera el hecho de que en ninguna parte del REGLAMENTO se establece que lo que se dispone en el mismo solo es aplicable a cierta tecnología y que como se señaló convierte a dicho documento en incongruente, afirmación que ha sido plasmada por el área técnica para la emisión de la RESOLUCIÓN REVOCATORIA (...)"*.

**CONSIDERANDO:** Que analizados los antecedentes y argumentos del Recurso Jerárquico motivo de autos, se tienen las siguientes consideraciones:

El parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, dispone que el Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones.

El artículo 232 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que la administración pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, **imparcialidad**, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

El inciso c) del artículo 4 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, de 23 de abril 2002 (en adelante Ley N°2341), dispone que la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso y en el inciso g) referido al Principio de Legalidad y presunción de legitimidad, expone que las actuaciones de la Administración por estar sometidas plenamente a la ley, se presumen legítimas salvo expresa



declaración judicial en contrario.

El artículo 58 de la precitada Ley N° 2341 establece que los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades, en los plazos que establece la ley.

El artículo 61 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que los recursos administrativos previstos en dicha Ley, serán resueltos confirmando o revocando total o parcialmente la resolución impugnada, o en su caso, desestimando el recurso si este tuviese interpuesto fuera de término, no cumplierse las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumplierse el requisito de legitimación establecido en el artículo 11 de esa ley.

El párrafo II del artículo 66 de la Ley N° 2341 establece que el recurso jerárquico se interpondrá ante la misma autoridad administrativa competente para resolver el recurso de revocatoria, dentro del plazo de diez días siguientes a su notificación.

Que el párrafo IV del artículo 66 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002 de Procedimiento Administrativo, dispone que la autoridad competente para resolver los recursos jerárquicos será la máxima autoridad ejecutiva de la entidad o la establecida conforme a reglamentación especial.

El artículo 67, numeral I de la Ley N° 2341 establece que, para sustanciar y resolver el recurso jerárquico, la autoridad administrativa competente de la entidad pública, tendrá el plazo de noventa (90) días, computables a partir de su interposición.

Por su parte, la SCP 0450/2012 de 29 de junio, remarcó: ***“La jurisprudencia señaló que el debido proceso es de aplicación inmediata, vincula a todas las autoridades judiciales, jurisdiccionales y administrativas, y constituye una garantía de legalidad procesal prevista por el constituyente para proteger la libertad, la seguridad jurídica y la fundamentación o motivación de las resoluciones judiciales o administrativas. Abarca un conjunto de derechos y garantías mínimas que garantizan el diseño de los procedimientos judiciales y administrativos, entre sus elementos se encuentra la fundamentación y motivación de las resoluciones, a las que toda autoridad a cargo de un proceso está obligada a cumplir, no solamente a efectos de resolver el caso sometido a su conocimiento, sino exponiendo de manera suficiente, las razones que llevaron a tomar cierta decisión, así como las disposiciones legales que sustentan la misma, es decir, debe llevar al convencimiento que se hizo justicia, tanto a las partes, abogados, acusadores y defensores, así como a la opinión pública en general; de lo contrario, no sólo se suprimiría una parte estructural de la resolución sino impediría que las partes del proceso conozcan los motivos que llevaron a dicha autoridad a asumir una determinación, lo que no implica que dicha motivación contenga una exposición ampulosa y sobrecargada de consideraciones y citas legales, basta con que ésta sea concisa pero clara y satisfaga todos los aspectos demandados...”*** (El resaltado nos corresponde).

Que el párrafo I del artículo 91 del citado 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 (en adelante Reglamento aprobado por DS 27172), dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, a) Desestimándolo cuando no existiere nulidad absoluta y hubiese sido interpuesto fuera de término o por un recurrente no legitimado; o no cumpla con los requisitos esenciales de forma exigidos; o hubiese sido interpuesto contra una resolución que previamente no fue impugnada mediante recurso de revocatoria; no cumple con los requisitos formales esenciales exigidos; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia; o b) Aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado; o c) Rechazando el recurso, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

Que una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, corresponde verificar si la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 94/2025 de 29 de agosto de 2025, guarda el debido sometimiento a legalidad en el procedimiento, si cumple con la debida motivación



y fundamentación, en razón a los argumentos expuestos por el recurrente. En ese sentido, esta instancia jerárquica ordenará y puntualizará los aspectos planteados, a fin de dar claridad y respuesta a todos los argumentos del recurrente, conforme a lo que sigue.

Siendo que la argumentación efectuada por la Recurrente básicamente señala una falta de fundamentación y motivación de parte de la Autoridad Reguladora, con relación a los argumentos que habrían sido anteriormente planteados en instancia de recurso de revocatoria, es necesario revisar el análisis efectuado en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 94/2025 de 29 de agosto de 2025, objeto del presente Recurso Jerárquico, en relación a cada uno de los puntos de análisis planteados.

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

El Recurrente señala que en Recurso de Revocatoria había argumentado respecto de la variabilidad de la cotización de la UFV en el tiempo, que en el tiempo resulta ser ascendente, lo que implica que la multa a imponerse en proceso sancionatorio dependiendo del tiempo, no se constituya en un monto "uniforme", y que, además que las tarifas del servicio son establecidas en bolivianos, en tal sentido, señala que la ATT no ha emitido motivación respecto a por qué dispone que las multas sean cobradas en UFV, ni cómo se determina el monto de las mismas, además considera incongruente a lo señalado por la ATT que los ingresos de los operadores van en descenso, por la sustitución del servicio móvil voz, por distintas aplicaciones.

Al respecto, en la ATT en RA RE 94/2025, ha pronunciado:

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

*Respecto a lo señalado por el RECURRENTE, cabe aclarar que el INFORME TÉCNICO indica: "(...) es importante precisar que en el informe ATT-DFC-INF TEC LP 705/2024 de fecha 27 de diciembre de 2024, se encuentra presente la atención a los puntos observados durante la socialización efectuada a los operadores del servicio móvil. Asimismo, se debe establecer que, durante la realización de las socializaciones a los operadores, se explicó el procedimiento de determinación de la multa respectiva, motivo por el cual el argumento planteado por ENTEL S.A., carece de fundamento".*

*Conforme a lo señalado, se evidencia que en el proceso de elaboración del citado Reglamento, se efectuó la socialización con los operadores del servicio móvil con el objeto de brindar un espacio que posibilite su participación en la elaboración y la atención de las observaciones efectuadas al mismo, motivo por el cual el argumento planteado por el RECURRENTE no cuenta con los fundamentos necesarios para su consideración.*

*Por otra parte, el RECURRENTE señala entre sus agravios que la multa expresada en UFV haría que cualquier incremento en las multas sea trasladado al usuario final, afectando la colectividad, el interés social y los intereses de los operadores, este tipo de extremo que plantea el operador carece de sustento, toda vez que su argumento es basado en un hipotético escenario de incumplimiento, es importante precisar que el operador debe alcanzar los valores objetivos de cada indicador a fin de que el mismo no se vea en un hipotético escenario de incumplimiento y posible sanción en caso de que se logren confirmar el incumplimiento.*

*Bajo ese entendido, el establecimiento de la UFV busca valorizar el monto que se calcule de la sanción y la aplicación de la misma conforme el análisis realizado por esta Autoridad, esto no conllevaría algún daño como expresa el RECURRENTE, motivo por el cual los citados*





*argumentos carecen de sustento y fundamentación.*

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

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

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

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

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

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

Recurrente en esta instancia aclara y reitera que el argumento de su recurso de revocatoria, en relación al punto del Considerando 3 de la RS 68/2025 respecto a la referencia a otras legislaciones que realiza la ATT, había manifestado: “*Al respecto cabe precisar que la recomendación UIT-TE.800 no establece mediciones de calidad para la Tecnología LTE (Long Term Evolution), asimismo, la recomendación ETSI TR 102 250-4 v2.3.1 (2019-11) no establece mediciones de calidad para el servicio móvil en ninguna de sus tecnologías, y la recomendación*



UTT-T Q.3900 establece métodos de prueba en redes de próxima generación NGN (Next Generation Network) por lo cual no establece mediciones de calidad para servicios móviles, aspecto de relevancia para determinar la existencia de inconsistencias en la RAR 68/2025. (...) que la legislación en dichos países no contemplan mediciones de calidad del servicio móvil, no pueden ser un referente técnico válido para la elaboración del REGLAMENTO (...); en esta instancia respecto a la respuesta que la ATT pronunció al respecto señala que, "es impreciso que la ATT simplemente señale que en el REGLAMENTO se establecen indicadores de calidad a ser aplicados en las tecnologías 3G y GSM, pues en ninguna parte de dicho documento se establece dicho aspecto de suma importancia para su aplicación, adicionalmente, al determinar esto se deja claro que el REGLAMENTO no es aplicable a las otras tecnologías (LTE ) que en la actualidad están utilizando algunos operadores para la prestación del servicio móvil (...) inconcebible la aprobación de un reglamento que sólo regulara en parte los estándares de calidad para un servicio y que adicionalmente este hecho no se encuentra debidamente plasmado e identificado en el mismo documento (...)"

Al respecto la ATT, en RA RE 94/2025, ha pronunciado:

"2. ENTEL S.A. señala que las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) citadas en la RAR 68/2025, no establecen mediciones de calidad para servicios móviles, aspecto de relevancia para determinar la existencia o no de inconsistencias en la RAR 68/2025. Adicionalmente, señala que "(...) si bien se realizó una revisión de la legislación comparada de los países mencionados, consideramos que una vez que la legislación en dichos países no contempla mediciones de calidad del servicio móvil, no pueden ser un referente técnico válido para la elaboración del REGLAMENTO, puesto que su realidad social y económica no tiene connotaciones equivalentes o similares a nuestro país para considerar su aplicación". (SIC)

Respecto a este punto, se debe considerar que la RAR 68/2025 rectificada por la RAR 162/2025, **establece indicadores de calidad a ser aplicados en las tecnologías 3G y GSM;** mismos, que podrán ser sujetos a modificación y actualización en el marco del desarrollo de nuevos servicios emergentes de las nuevas y diversas tecnologías.

Con relación a los documentos de apoyo utilizados para el desarrollo del reglamento impugnado, cabe aclarar que los mismos fueron citados al ser elementos de consulta vinculados a diversas tecnologías que presentan procedimientos y buenas prácticas que fueron considerados al momento de elaborar el Reglamento; en ese marco, el argumento expuesto por el RECURRENTE referido a que no serían aplicables, carece de sustento, más aún cuando es el propio RECURRENTE quien se encuentra brindando el servicio móvil de voz utilizando únicamente la tecnología 3G.

En tal sentido, la RAR 68/2025 hace mención claramente al marco normativo que establece cuales son los instrumentos habilitantes para su emisión, en conformidad con lo establecido por el Decreto Supremo N° 25350, de 08 de abril de 1999, Manual de Técnicas Normativas; además de señalar elementos que fueron consultados y considerados al momento de elaborar el Reglamento, y que se encuentran vinculados con diversas tecnologías que presentan procedimientos y buenas prácticas. Por lo que, se evidencia que la Parte Expositiva de la RAR 68/2025 define claramente el marco normativo que respalda su emisión, así como la identificación de la facultad de la ATT para establecer estándares de calidad para el servicio móvil, por lo que el argumento del RECURRENTE no cuenta con argumentos claros y suficientes que puedan ser considerados para desvirtuar lo establecido en la parte expositiva de la RAR 68/2025."

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

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



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

Señala: "(...) se limita exclusivamente a evaluar el desempeño de las tecnologías GSM y UMTS, lo que genera ambigüedad respecto a las tecnologías LTE y 5G (...) al no considerar las tecnologías LTE y 5G, se presenta una contradicción puesto que se introducen formulas y valores para mediciones, pero se indica que se realizará un estudio posterior para obtener los valores necesarios. Esto demuestra incoherencia en relación a los datos que se utilizarán para las mediciones finales".

En definitiva, considera que no se ha respondido su argumento respecto al, en los cuales había reiterado la supuesta omisión de tecnologías por parte del Reglamento y la inobservancia a recomendación de la UIT. Respecto de lo cual, no se encuentra en la RA RE 94/2025, mayores argumentos desarrollados en torno a ello.

En el Recurso de Revocatoria ENTEL S.A. había expresado:

- Respecto de "Artículo 9 TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADA y artículo 10 LLAMADAS COMPLETADAS DENTRO DE LA RED - ON NET.", así como del "i) Artículo 12 - PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS - DROP CALL.", el Recurrente argumentó:

"La UIT en su recomendación E.807 (02/2014) - Términos y definiciones relacionados con la calidad de los servicios de telecomunicaciones, establece lo siguiente:

Para permitir que los reguladores y operadores midan el manejo de llamadas de un servicio de voz móvil celular para evaluación comparativa y cumplimiento, la Recomendación UU-T E.807 define cinco parámetros, describe la metodología para acceder a ellos, y proporciona objetivos de orientación.

La recomendación está en vigencia y solo hace mención a las tecnologías GSM (Global System for Mobile Communication) y UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) y no así a la tecnología LTE (Long Term Evolution), por lo que en la recomendación ITU-T E.807 no existe la definición para esta tecnología y menos aún los parámetros que deben utilizarse para su medición."

- En otros argumentos de su recurso de revocatoria expresa:

"(...) Los indicadores de calidad del servicio establecidos no reflejan la realidad operativa de los operadores de telecomunicaciones en Bolivia y no incluyen las tecnologías más recientes ni establecen métricas que sean relevantes y aplicables a todas las generaciones de redes móviles. (...) El REGLAMENTO no es aplicable a todas las tecnologías con las que cuentan los Operadores, lo cual aseguraría que la regulación se mantenga relevante y efectiva en un entorno tecnológico en constante evolución. (...)

"(...) Respecto al Artículo 12 del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025, señala que la recomendación E.807 de la UIT está en vigencia y solo hace mención a las tecnologías GSM (Global System for Mobile Communication) y UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) y no así a la tecnología LTE (Long Term Evolution), por lo que en la recomendación ITU-T E.807 no existe la definición para esta tecnología y menos aún los parámetros que deben utilizarse para su medición."

Al respecto, la RA RE 94/2025 señala:

"Al respecto, el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025, establece indicadores de calidad a ser aplicados en las tecnologías 3G y GSM; como fue claramente expuesto precedentemente en el análisis efectuado en la presente Resolución; por lo que no cabe efectuar nuevamente el análisis al argumento planteado por el RECURRENTE."

De lo manifestado por la ATT, se evidencia que no existe una fundamentación suficiente en la



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

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

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

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

La empresa Recurrente expresa *"no es coherente elaborar el reglamento de estándares y/o indicadores de cumplimiento y definir el plazo de homologación antes de realizar la verificación del equipamiento, características propias de la red necesarias para llevar adelante este proceso"*, asimismo, señala: *"la ATT no explica por qué no existe la contradicción señalada por ENTEL S.A., sino que DE MANERA AÚN MAS CONFUSA SEÑALA que la "homologación establece el procedimiento de cada operador", entendiéndose que se homologan procedimientos para establecer y aplicar criterios y estándares comunes en la realización de actividades y procedimientos, es decir que se verifican y aprueban procedimientos ya establecidos para de esta forma determinar indicadores de cumplimiento, situación en la que se basa la observación realizada por ENTEL S.A. y que como se especificó anteriormente además de no ser analizada por la ATT, ahora es más confuso aún, circunstancia por la cual lo señalado en este punto en la RESOLUCIÓN REVOCATORIA fue objeto de solicitud de aclaración y complementación, la cual fue negada (...)"*

En relación a este argumento, en instancia del Recurso de Revocatoria, la ATT en RA RE 94/2025, considera:

*"3. El RECURRENTE señala que la RAR 68/2025 en su Punto Resolutivo Primero aprueba el Reglamento del Estándar de Calidad para el Servicio Móvil y en su Punto Dispositivo Tercero dispone que el procedimiento de homologación deberá concluir el 31 de diciembre de la gestión 2025. Por lo que indica que existiría una contradicción entre ambos puntos, pues no sería coherente elaborar el reglamento de estándares y/o indicadores de cumplimiento y definir el plazo de homologación antes de realizar la verificación del equipamiento, características propias de la red necesarias para llevar adelante este proceso.*

*Respecto al argumento señalado por el RECURRENTE, se debe precisar que los indicadores buscan establecer una metodología de cálculo aplicable para todos los operadores, en este caso del servicio móvil, motivo por el cual el Reglamento contempla las características generales que busca el indicador, así como su valor objetivo.*

*Asimismo, la homologación establece el procedimiento operativo de cada operador, que busca la identificación de información que será utilizada para el procesamiento de cada indicador, esto en función de los elementos de red que disponga cada operador para dicho fin y obtener la información que se requiere en base a la metodología de cálculo establecida en el Reglamento. En tal sentido, conforme el procedimiento establecido, el REGLAMENTO APROBADO*



MEDIANTE RAR 68/2025 prevé las acciones correspondientes para determinar la metodología de cálculo y el procedimiento de recolección de datos para procesar cada uno de los indicadores, motivo por el cual el argumento planteado por el RECURRENTE carece de sustento.”

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

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

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

Así también, ha planteado argumentaciones respecto a la base legal, el “nomen juris” de la norma aprobada, la omisión en el artículo 3 de las definiciones, de los términos estándar, metas e índices, consignadas en su texto.

Al respecto, en la página 10 de la RA RE 94/2025, cita textualmente argumentos del Recurrente, ente ellos:

“- En el artículo 1, se determina que el objeto del REGLAMENTO es establecer procedimientos, metas, índices, periodicidad para evaluar la correcta prestación del servicio. **Sin considerar el término “ESTÁNDAR”**; de igual forma se **menciona a las metas e índices, sin conceptualizar en su artículo 3** a que se refieren estos términos.

Sin embargo, en otro punto de análisis el Regulador, en página 12 de la RA RE 94/2025, señala:

“i) Sobre este punto, se debe considerar que el RECURRENTE no detalla que términos no se estarían considerando dentro del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025, careciendo de sustento y fundamento la afirmación realizada en su recurso de revocatoria que posibilite poder efectuar el análisis correspondiente.”

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

Es importante considerar que los conceptos fundamentales y definiciones en una norma determinarán la forma en la que debe ser entendida y aplicada la misma; es decir, explican el alcance de la terminología utilizada en el contexto de lo que se pretende regular, otorgando la



seguridad jurídica necesaria a los Administrados y la Administración, evitando interpretaciones arbitrarias a futuro.

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

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

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

Entel observó contradicción en el artículo 2 respecto del ámbito de aplicación y el artículo 13, de tiempo de respuesta del Operador, indicando que este último hace referencia a la "meta" denominada Tiempo de Respuesta del Operador que será regulada por los respectivos "reglamentos de calidad específicos para cada servicio emitido".

En forma previa, resulta necesario citar los referidos artículos del Reglamento, de acuerdo a lo siguiente:

*ARTÍCULO 2 (ÁMBITO DE APLICACIÓN). El presente Reglamento se aplica a operadores y/o proveedores que cuenten con un título habilitante para la prestación del servicio móvil, dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.*

*ARTÍCULO 13.- (TIEMPO DE RESPUESTA DEL OPERADOR) (...)*

*II. **Para la meta denominada "Tiempo de Respuesta del Operador"** se debe considerar que será aplicable para todos los servicios de telecomunicaciones, conforme los respectivos Reglamentos de Calidad específicos para cada servicio emitidos.*

Para el análisis que correspondiere, debemos considerar previsiones de la Ley N° 164, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, de 8 de agosto de 2011, puesta en vigencia el año 2011, que en sus partes pertinentes dispone:

- *Disposición Transitoria Segunda "Las autorizaciones transitorias especiales, licencias, registros y autorizaciones otorgados conforme al anterior régimen, serán migrados al nuevo sistema de autorizaciones y formalizados a través de contratos, (...)"*
- *Disposición Transitoria Tercera "**De forma transitoria hasta que se apruebe el reglamento de calidad** para cada uno de los servicios, quedan vigentes las metas de calidad actuales. El incumplimiento de las mencionadas metas será sancionado de acuerdo a los procedimientos y multas establecidos en los respectivos contratos. (...)"*
- *Disposición Transitoria Sexta: "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, en un plazo máximo de ciento veinte días hábiles a partir de la promulgación de la misma."*

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





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

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

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

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

Reitera su argumento de revocatoria, en el que señala: "cuando se conceptúa Área de Servicio Móvil, no se considera "Área Rural"; En los incisos e) y f) se conceptualizan tanto el PESQ como el POLQA que son estándares utilizados para evaluar la calidad de voz en redes IP y móviles, respectivamente, sin embargo, no son aplicables a los indicadores propuestos ni a las nuevas tecnologías de redes móviles establecidas en el REGLAMENTO."

Al respecto, el Recurrente en recurso de revocatoria había argumentado:

*"En este mismo sentido, es necesario precisar que la aplicación de un solo estándar para el área Urbano y Rural no considera que la prestación del servicio móvil en el área Rural exige mayores recursos técnicos financieros y en contraparte genera menores ingresos que incluso no llega a cubrir los costos de operación y mantenimiento, por tanto, la exigencia de valores de objetivos altos desincentiva la implementación de nuevos proyectos en el área rural y evita el despliegue de nuevos sitios y mejoras en sitios ya existentes.*

*Debe considerarse que muchas radios bases en el área rural se vienen instalando donde no se encuentra con otros servicios básicos, lo cual afectará los nuevos proyectos con recursos propios y los financiados con recursos PRONTIS.*

*Adicionalmente muchos de los eventos de cortes de energía atribuidles al distribuidor local de energía (cooperativas eléctricas, etc.) se niegan a recibir los reclamos y/o extender documentación u ODECOS cuando se tienen cortes importantes."*

Al respecto, en esta instancia jerárquica ENTEL S.A. señala:

*(...) al inciso ii) la ATT parece ignorar que la prestación del servicio móvil bajo un Área de Autorización Nacional simplemente le permite al operador desplegar sus servicios a nivel nacional y tratar el tráfico que se genera en un Área de Servicio Nacional, el argumento de ENTEL S.A. enfatiza la dificultad de mantener disponible la radio base desde el punto de la Operación y Mantenimiento de la misma.*

*Con relación al Inciso iii) el hecho de que la ATT señale que las definiciones determinadas en los incisos e) y f) del artículo 3 no repercuten en los procesos de medición ni en las consideraciones vertidas en el Reglamento de Calidad motivo por el cual, su presencia no influye en el procedimiento aplicativo del Reglamento, es aceptar de forma Inequivoca que en su elaboración se dejó de lado la lógica que debe regir toda normativa y que definitivamente se acepta que el REGLAMENTO carece de congruencia al DEFINIR aspectos que no tiene nada que ver con lo reglamentado en dicho documento.*

*Por lo expuesto, se desvirtúan los argumentos señalados por la ATT puesto que de forma*





simple y escueta tratan de explicar y dar validez a las inconsistencias en que se incurrieron al elaborar el REGLAMENTO, CORROBORANDO inequívocamente que con dicha norma se vulneran los derechos e intereses legítimos de ENTEL S.A. pues se trata de una norma incoherente e incongruente, lo cual hace inaplicable su contenido.

Asimismo, en relación a lo argumentado por el recurrente, la ATT en RA RE 94/2025, señala:

*ii) Considerando la normativa vigente, la prestación del Servicio Móvil es dada bajo un Área de Autorización Nacional, consequently no corresponde realizar una discriminación o distinción entre el área urbana y rural.*

*ii) Respecto al argumento de las definiciones citadas por el RECURRENTE referentes a los incisos e) y f) del Artículo 13 del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025, cabe aclarar que las mismas no repercuten en los procesos de medición ni en las consideraciones vertidas en el Reglamento de Calidad, motivo por el cual, su presencia no influye en el procedimiento aplicativo del Reglamento."*

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

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

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

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

Es importante que el Regulador pueda considerar y analizar si existe una diferencia entre Áreas de Autorización para la provisión de servicios de telecomunicaciones referida al alcance geográfico de la licencia, que para el servicio móvil efectivamente corresponde a un Área de Autorización Nacional - ANN; siendo que las zonas que componen tal Área autorizada abarcan una diversidad importante, considerando que el territorio nacional cuenta con área rural y urbana; terminología "área" con connotaciones diferentes y que al momento de establecer los estándares de calidad, deberán fundamentar su aplicación en tales espacios territoriales.

En el presente caso, la ATT ha omitido pronunciarse respecto de las observaciones puntuales plasmadas por ENTEL S.A. en su Recurso de Revocatoria, afectando la debida motivación y fundamentación de la RA RE 94/2025.

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

Al respecto, en el recurso de revocatoria ENTEL S.A. había argüido: "Se establece que cualquier modificación en el formato de presentación de los reportes mensuales será realizado por la ATT



mediante el respectivo instrumento legal, sin embargo, en dicho artículo solo se dispone que estos formatos serán dispuestos por dicha Autoridad y no se establece porque medio la autoridad regulatoria los aprobará, siendo necesario establecer que dichos formatos pueden o deben ser modificados o anulados a través del mismo instrumento legal por el que son aprobados, esto de acuerdo a la jerarquía de los actos administrativos, que se establece de acuerdo a la autoridad o órgano administrativo que los dicta. En general, la jerarquía de los actos administrativos es la siguiente: Decretos, Resoluciones, Órdenes, Providencias, Otras decisiones, este principio de jerarquía administrativa define las competencias de cada órgano administrativo y es la base de técnicas de organización del trabajo administrativo, y por lo cual un acto administrativo no puede ser modificado por un acto de menos jerarquía."

Al respecto la ATT, en RA RE 94/2025, pronunció:

"Respecto a este punto es importante precisar que el Artículo 6 del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025 regula la presentación de información de reportes mensuales para realizar el seguimiento del cumplimiento de los indicadores de Calidad del Servicio Móvil, estableciendo para el efecto las **planillas de formato de presentación de los reportes**; mismos que de acuerdo a lo señalado por el Parágrafo II del Artículo 7 del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025 se determina que los mismos serán aprobados mediante Resolución Administrativa Regulatoria; por lo que, del análisis sistémico e integral del Capítulo II del citado Reglamento referente a los "INDICADORES DEL SERVICIO MÓVIL", se evidencia que la normativa es clara y completa, considerando que no existe contradicción normativa o disposiciones ambiguas que puedan generar algún tipo de conflicto normativo al momento de su aplicación.

En tal sentido, cabe aclarar que la ATT debe emitir pronunciamiento a través de Resoluciones Administrativas Regulatorias las cuales pueden ser modificadas o dejadas sin efecto a través de una normativa de igual o mayor jerarquía en el marco del principio de jerarquía normativa.

Por lo que, las **planillas de formato de presentación formarán parte de la Resolución Administrativa Regulatoria que aprobará la homologación de contadores** que llevará a cabo la ATT junto con el RECURRENTE; en tal sentido, la observación planteada por el RECURRENTE, carece de fundamentos que demuestren algún tipo de vulneración a sus derechos e intereses legítimos."

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

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

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

◀ Respecto a la alegada confusión que generaría el empleo en el Capítulo III "PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE INDICADORES", de términos: "Procedimiento de



*Medición", "procedimiento de prueba" y "procedimiento para recopilar datos".-*

Respecto de lo alegado en Recurso de Revocatoria respecto a: *"Capítulo III. Procedimiento de Medición de Indicadores", En los procedimientos de medición de indicadores establecidos en los artículos 9, 10, 11 y 12, se establece como subtítulo el "Procedimiento de Medición", en el texto se habla de "procedimiento de prueba" y adicionalmente se menciona el procedimiento para recopilar datos. En este sentido, se evidencia que el REGLAMENTO carece de coherencia en cuanto a los términos que utiliza, (...) falta de esta coherencia puede llevar a una errónea o ambigua aplicación del documento", lo que argumenta no permite la seguridad jurídica en cuanto a su aplicación, por las interpretaciones que pudiere tener.*

La ATT en RA RE 94/2025 señala: *"(...) el RECURRENTE argumenta que en los procedimientos de medición de indicadores establecidos en los Artículos 9, 10, 11 y 12, se establece como subtítulo "Procedimiento de Medición" en el texto se habla de "procedimiento de prueba" y adicionalmente se menciona el procedimiento para recopilar datos; indicando que por esa razón, el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025 carecería de coherencia en cuanto a los términos que utiliza. Al respecto, en el texto se menciona un "Procedimiento de pruebas" asociado a la evaluación de los indicadores establecidos en los Artículos 9, 10, 11 y 12, respecto a este punto, en el marco de lo señalado por el INFORME TÉCNICO es importante destacar que el término "pruebas" no se refiere a una acción puntual o aislada, sino que abarca una medición general del comportamiento del sistema frente a todas las consideraciones que propone cada uno de los indicadores. Es decir, que se utilizan en varias ocasiones, los cuales utilizan datos de referencia e información de respaldo para procesar las metas, en ese sentido actúa como un concepto global que permite el análisis sistemático y completo del indicador en cuestión, motivo por el cual el extremo citado por el operador carece de sustento y no vulnera el derecho a la seguridad jurídica como plantea el RECURRENTE."*

En esta instancia, el Recurrente de la respuesta dada por la ATT, considera que *"Al punto, nos encontramos nuevamente ante una situación de incoherencia entre lo que señala el subtítulo de los incisos con el contenido de los mismos, siendo necesario toda una supuesta explicación plasmada en la RESOLUCIÓN REVOCATORIA de lo que implica un "procedimiento de Pruebas", que como se puede evidenciar de lo señalado por el personal técnico de la ATT no tiene ninguna relación con el "Procedimiento de medición", no correspondiendo que una norma reglamentaria requiera de interpretaciones extra para que se entienda el uso de diferentes términos en un mismo inciso, y que adicionalmente, no tendrían ninguna relación."*

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

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

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

En ese sentido, para una mejor redacción de la norma, especialmente una con características técnicas como es el Reglamento de Estándares de Calidad, y que tales conceptos y definiciones técnicas sean correctamente plasmados en reglas y procedimientos, que sean entendidas y aplicadas tanto por los operadores como por la propia administración, debería considerarse lo





establecido en el numeral 20 y siguientes del Capítulo Cuarto – La estructura de los artículos, contenido en el Manual de Técnicas Normativa, aprobado mediante Decreto Supremo N° 25350 de 08 de abril de 1999, especialmente en cuanto a la extensión y materias que pueden incluirse en un solo artículo, lo que evita imprecisiones y confusiones innecesarias.

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

Cabe citar el artículo 11 del Reglamento:

**ARTÍCULO 11.- (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.

a) Procedimiento de medición.

El Procedimiento de pruebas mediante el cual se evalúa el indicador, corresponde a una medición considerando tecnologías habilitadas para el efecto por el operador y/o proveedor. El porcentaje de Disponibilidad de Radio Bases se calculará de la siguiente manera:

$$DRB = \left(1 - \frac{A}{B}\right) \times 100$$

A: Tiempo que la Radio Base se encuentra indisponible, es aquel tiempo en segundos en que todos los sectores de la Radio Base, no se encuentran en un estado funcional.

B: Tiempo previsto de disponibilidad, es aquel tiempo en segundos, donde la Radio Base deberá estar en estado funcional durante las 24 horas del día de todos los días del año.

Se excluirán de la medición aquellos periodos de tiempo donde se evidencie interrupciones por caso fortuito y/o fuerza mayor declarado a la ATT, así como, aquellos periodos de afectación por un trabajo programado acorde a la disposición establecida en la normativa vigente aplicable para el efecto.

Para Radio Bases localizadas en poblaciones que se encuentran alejadas o con imposibilidad de accesibilidad durante periodos del año, debido a factores climatológicos o no previstos, que afecten la disponibilidad de la Radio Base, el Operador y/o Proveedor deberá justificar la imposibilidad de atención mediante nota con información respaldatoria con reportes de la ABC, NAABOL, SENAMHI, Gobernaciones, Policía u otros, para consideración de la ATT.

b) Valor Objetivo. El valor objetivo del indicador Disponibilidad de Radio Bases, es el siguiente:

**Disponibilidad de Radio Base mayor o igual a 97,00%**

c) Exclusiones.

I. No se considerarán las Radio Bases indisponibles cuando las mismas cuenten con cobertura adyacente.

II. No se considerarán dentro de la medición las Radio Bases que el operador y/o proveedor haya declarado a la ATT como una Radio Base de prueba del servicio.

III. El operador podrá excluir de la evaluación hasta el 3% de las radiobases declaradas que se encuentran con incumplimiento que puedan afectar el promedio anual, este porcentaje será calculado en base al total de radiobases que cuenta el operador.

IV. Se excluirán de la medición aquellos periodos de tiempo donde se evidencie interrupciones por caso fortuito y/o fuerza mayor declarado a la ATT o que sean menores a 30 minutos, así como, aquellos periodos de afectación por un trabajo programado acorde a la disposición establecida en la normativa vigente aplicable para el efecto.

V. Para Radio Bases localizadas en poblaciones que se encuentran alejadas o con imposibilidad de accesibilidad durante periodos del año, debido a factores climatológicos, conflictos sociales, falta de combustible o no previstos, que afecten la disponibilidad de la Radio





Base, el operador y/o proveedor deberá justificar la imposibilidad de atención, en el sistema de interrupciones dispuesto por la ATT para interrupciones mayores a treinta (30) minutos, mediante nota y para interrupciones mayores a seis (6) horas, con información respaldatoria con reportes de la ABC, NAABOL, SENAMHI, operadores del sector eléctrico, de otros operadores del sector de telecomunicaciones, gobernaciones, Policía Boliviana, autoridades originarias u otros, para consideración de la ATT."

- Del argumento en relación al Valor Objetivo. -

En esta instancia el Recurrente señala: "existe una dependencia del suministro de energía eléctrica para el funcionamiento de las radios base (...) En un 94% las radio bases de ENTEL S.A. dependen de la red de energía eléctrica comercial (...)"

"Con relación a lo argumentado por la ATT, cabe señalar que lo establecido en el contrato de Licencia Única se aplica con respecto a justificar el incumplimiento a lo establecido en el mismo, y no tiene relación con la justificación de incumplimiento de obligaciones establecidas en otra normativa como en el REGLAMENTO, por lo cual no se entiende por qué menciona dicha licencia como parte de su argumento.

(...) la ATT no considera ni analiza lo señalado respecto a que la documentación de respaldo requerida por la ATT para sustentar la existencia de casos fortuitos o fuerza mayor es extendida a las Instituciones responsables en plazas mayores a 15 días situación que no permitirá su presentación ante la ATT, siendo necesario que se puedan respaldar estos casos por diferentes medios de comunicación como ser publicaciones en diferentes medios de comunicación; así mismo no analiza la necesidad de conceptualizar lo que es caso fortuito y fuerza mayor, ya que nos encontramos ante la utilización de términos de manera indiscriminada sin lógica y coherencia."

La ATT en RA RE 94/2025, pronuncia:

Al respecto, en primer lugar, es necesario precisar que el operador pretende fundamentar su argumento refiriéndose a una normativa de un sector ajeno al de telecomunicaciones, por lo que no se podría hacer un análisis de la misma.

En el caso particular, se debe tener presente que en la normativa vigente la prestación del servicio móvil es dada bajo un Área de Autorización Nacional, motivo por el cual la formulación de los indicadores del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 68/2025, debe obedecer y enmarcarse en dicha disposición tanto en su análisis como en su implementación.

Asimismo, cabe reiterar lo señalado precedentemente en la presente Resolución respecto al ámbito de aplicación, considerando que en el marco de la normativa vigente, "la prestación del Servicio Móvil es dada bajo un Área de Autorización Nacional, consiguientemente no corresponde realizar una discriminación o distinción entre el área urbana y rural".

Por otra parte, es importante precisar que el extremo planteado por el RECURRENTE, con relación a que el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025 no es aplicable, por carecer de fundamento; siendo que los Parágrafos III al V del inciso e) del Artículo 11 del Reglamento observado, señalan claramente los aspectos que son sujetos de exclusión de la medición, los cuales se detallan a continuación: (...)

Como se observa en el cuadro precedente, se tiene que el REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE RAR 68/2025, permite que el operador excluya de la evaluación el 3% de las radiobases declaradas que afecten el promedio anual.

Asimismo, dentro del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025 se estableció que los periodos de menores (micro cortes) no sean considerados en la medición, así como los que resultaren a raíz de trabajos programados en la red móvil; sin embargo, la más grande consideración expuesta en el reglamento se encuentra en la posibilidad de que el RECURRENTE justifique la indisponibilidad de una radio base lejana en el marco de caso fortuito y/o fuerza mayor respecto a su no operatividad, en este caso en particular, es el operador quien se encuentra a cargo de la prueba para poder considerarla como una exclusión para la medición.

(...)





*Sobre este punto, el hecho de incluir a NAABOL dentro del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025, no hace que este pierda coherencia, más aún, permite abrir la posibilidad de obtener de esta entidad cualquier tipo de descargo referente a su área de acción, dado que, NAABOL es la encargada de brindar servicio de accesibilidad al transporte aéreo nacional e internacional, motivo por el cual si dicho medio de transporte se ve imposibilitado de ser utilizado y el operador requiere dicho servicio para asegurar la continuidad de una Radio Base, y el servicio aéreo no se encuentre disponible, el operador podrá tener el descargo de NAABOL respecto a dicho evento.*

*Sin perjuicio de lo anterior, más allá del marco del REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025, el RECURRENTE cuenta con herramientas regulatorias, que permiten generar descargos cuando se ve imposibilitado de cumplir con sus obligaciones, como es lo establecido en la Cláusula 18 del Contrato de Licencia Única (...)*

*Conforme lo anteriormente señalado, el RECURRENTE puede recurrir a su licencia única cuando identifique que se ve imposibilitado de cumplir con sus obligaciones, en ese contexto no puede poner en tela de juicio la aplicabilidad del reglamento, más aún cuando ENTEL S.A., es quien tiene la carga de la prueba y debe generar los descargos pertinentes que avalen que el evento por el cual no pueda cumplir con sus obligaciones se encuentra enmarcado por un caso fortuito y/o fuerza mayor, para así de esta manera, excluir aquellos eventos de la evaluación del indicador.”*

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

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

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



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

◀Respecto a "Artículo 12 - PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS - DROP CALL"

Reitera que en recurso de revocatoria argumentó: *"La UIT en su recomendación E.807 (02/2014) - Términos y definiciones relacionados con la calidad de los servicios de telecomunicaciones, establece lo siguiente: Para permitir que los reguladores y operadores midan el manejo de llamadas de un servicio de voz móvil celular para evaluación comparativa y cumplimiento de la Recomendación UTT-TE.807 define cinco parámetros, describe la metodología para accederá ellos, y proporciona objetivos de orientación. La recomendación está en vigencia y solo hace mención a las tecnologías GSM (Global System for Mobile Communication) y UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) y no así a la tecnología LTE (Long Term Evolution), por lo que en la recomendación UU-TE.807 no existe la definición para esta tecnología y menos aún los parámetros que deben utilizarse para su medición."*

La ATT señalo lo siguiente:

*"Al respecto, conforme a lo señalado por el INFORME TÉCNICO referente a la observación de los indicadores de llamadas efectuada por el operador, se tiene a bien indicar que la misma carece de fundamentos al ser una tecnología que el RECURRENTE no provee y más aún que este sea un impedimento para que el operador pueda adoptar una nueva tecnología. Cabe aclarar que el REGLAMENTO APROBADO POR LA RAR 68/2025 está sujeto a las necesidades del sector, mismo que puede ser actualizado en caso de que se adopten nuevas tecnologías en el país, en ese marco, el argumento planteado por el operador carece de fundamento y sustentación."*

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

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

Como se tiene desarrollado en los puntos precedentes, con base en la jurisprudencia citada, , a fin de abordar el análisis, corresponde referirnos al marco jurídico que regula la motivación de los actos administrativos.

La Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de 23 de abril de 2002, establece:



El inciso h) del Artículo 16 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo establece que, en su relación con la Administración Pública, las personas tienen derechos, entre otros: "A obtener una respuesta fundada y motivada a las peticiones y solicitudes que formulen".

El artículo 28 señala: "(Elementos Esenciales del Acto Administrativo) Son elementos esenciales del acto administrativo los siguientes: a) Competencia: Ser dictado por autoridad competente; b) Causa: Deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable; c) Objeto: El objeto debe ser cierto, lícito y materialmente posible.; d) Procedimiento: Antes de su emisión deben cumplirse los procedimientos esenciales y sustanciales previstos, y los que resulten aplicables del ordenamiento jurídico; e) **Fundamento: Deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitir el acto, consignando, además, los recaudos indicados en el inciso b) del presente artículo;** y, f) Finalidad: Deberá cumplirse con los fines previstos en el ordenamiento jurídico.

A su vez, el Artículo 63 del mismo cuerpo legal, refiere:

*"I. Dentro del término establecido en disposiciones reglamentarias especiales para resolver los recursos administrativos, deberá dictarse la correspondiente resolución, que expondrá en forma motivada los aspectos de hecho y de derecho en los que se fundaren.*

*II. La resolución se referirá siempre a las pretensiones formuladas por el recurrente, sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial como consecuencia exclusiva de su propio recurso." (énfasis añadido)*

Por otro lado, el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, respecto a la forma de las resoluciones, en su Artículo 8 establece:

*"I. Las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho; expresarán el lugar y fecha de su emisión; serán firmadas por la autoridad que las expide, decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento.*

*II. Las resoluciones de mero trámite no requieren fundamentación".*

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

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

Por lo analizado en la presente, se evidencia falta de motivación y fundamentación de parte del Ente Regulador en los argumentos antes analizados, puntualmente en cuanto a la determinación de empleo de la UFV, respecto a las observaciones que hizo el recurrente en cuanto a la recomendación de la UIT, en cuanto a presunta omisión de ciertas tecnologías en el alcance de lo dispuesto por el Reglamento, en cuanto a la pertinencia de la referencia a las Metas de Calidad que devienen de los entonces Contratos de Concesión, en cuanto a definiciones, las omisiones que señala el Recurrente o las imprecisiones o errores de las consignadas, en el artículo 3 del Reglamento y otros aspectos que hacen al fondo mismo del Reglamento de Estándares de calidad y su aplicación, a más que resulta llamativo que siendo la regulación del servicio necesariamente



interdisciplinaria, no se observa la debida conjunción y simbiosis de lo técnico y jurídico de parte de la ATT, extrañándose el análisis jurídico que sustente el análisis técnico de los cuestionamientos planteados por la recurrente.

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

A través de Informe Jurídico MOPSV/DGAJ RJ N° 017/2026 de 20 de febrero de 2026, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del Recurso Jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de la presente Resolución Ministerial por medio de la cual, en mérito a la normativa y jurisprudencia consideradas en análisis anteriormente expuesto, se acepte el Recurso Jerárquico interpuesto por el Recurso Jerárquico interpuesto por Wilden Ariel Salvatierra Chavarria, en representación de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A., REVOCANDO la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 94/2025 de 29 de agosto de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en aplicación de lo dispuesto por el inciso del inciso b) del Artículo 91 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, debiendo la ATT emitir pronunciamiento debidamente fundamentado y motivado.

**POR TANTO:**

El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, designado por Decreto Presidencial N°5486 de 09 de noviembre de 2025; en ejercicio de sus atribuciones,

**RESUELVE:**

**PRIMERO.** - **Aceptar** el Recurso Jerárquico interpuesto por Wilden Ariel Salvatierra Chavarria, en representación de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A., REVOCANDO la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 94/2025 de 29 de agosto de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, en aplicación de lo dispuesto por el inciso del inciso b) del Artículo 91 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.

**SEGUNDO.**- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, la emisión de una nueva Resolución, en base a los criterios de legitimidad definidos en la presente Resolución, en el término de treinta (30) días hábiles administrativos de recibida la presente Resolución, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE), aprobado por Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

**Comuníquese, regístrese y archívese.**



MCA/MAC

  
**Mauricio Zamora Liebers**  
MINISTRO  
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

