

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 161/2022

La Paz, 13 de abril de 2022

VISTOS:

El Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 431/2022 de 12 de abril de 2022 (**INFORME TÉCNICO**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 599/2022 de 13 de abril de 2022 (**INFORME JURÍDICO**); los antecedentes del caso, la normativa vigente aplicable y todo lo que se vio y se tuvo presente:

CONSIDERANDO 1:

Que el Parágrafo I del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado, determina que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.

Que el Parágrafo II del Artículo 20 del Texto Constitucional, establece que es responsabilidad del Estado, en todos los niveles de gobierno, la provisión de los servicios básicos a través de entidades públicas, mixtas, cooperativas o comunitarias. En los casos de electricidad, gas domiciliario y telecomunicaciones se podrá prestar el servicio mediante contratos con la empresa privada. La provisión de servicios debe responder a los criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas equitativas y cobertura necesaria; con participación y control social.

Que la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**Ley N° 164**), tiene por objeto establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de regulación, en procura del vivir bien garantizando el derecho humano individual y colectivo a la comunicación, con respeto a la pluralidad económica, social, jurídica, política y cultural de la totalidad de las bolivianas y los bolivianos, las naciones y pueblos indígena originario campesinos, y las comunidades interculturales y afrobolivianas del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que el Parágrafo VII del Artículo 120 del Reglamento General a la Ley N° 164, aprobado por Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012 (**REGLAMENTO A LA LEY N° 164**), señala las prohibiciones y condiciones para la prestación del servicio en la modalidad pre-pago y post-pago, para el servicio de acceso a internet, en los que se cobre por volumen de datos transferidos.

Que el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, (**D.S. 27172**), tiene por objeto reglamentar la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE.

Que el Decreto Supremo N° 4669 de 17 de febrero de 2022 (**D.S. 4669**), tiene por objeto mejorar las condiciones en la prestación del servicio de telecomunicaciones a las usuarias y usuarios, para lo cual se modifica el Reglamento General a la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación para el Sector de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 1391, de 24 de octubre de 2012.

Que el inciso e) del Parágrafo VII del Artículo 120 del REGLAMENTO A LA LEY N°164, incorporado por el D.S. 4669, establece que: “*Para ambas modalidades, pre-pago y post-pago, cuando no se cuente con un volumen de datos adquirido o asignado o su vigencia haya expirado o una vez que el total de*

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-2263/2022

volumen de datos sea consumido, el operador o proveedor del servicio no podrá utilizar el saldo o crédito disponible sin consentimiento expreso de la usuaria o el usuario."

Que el inciso f) del Parágrafo VII del Artículo 120 del REGLAMENTO A LA LEY N°164, incorporado por el D.S. 4669, establece que: *"Para ambas modalidades, pre-pago y post-pago, el operador o proveedor deberá emitir alertas de consumo de datos durante el uso del volumen de datos adquirido o asignado, asimismo, podrá implementar mejoras en sus mecanismos de notificación para requerir el consentimiento expreso de la usuaria o el usuario que permita adquirir un volumen de datos o la utilización del saldo o crédito disponible."*

Que la Disposición Transitoria Primera del D.S. 4669, establece un plazo de hasta ciento ochenta (180) días calendario computables a partir de su publicación, para que los operadores o proveedores del servicio implementen en sus respectivas redes, las adecuaciones necesarias para la aplicación del inciso e) del Parágrafo VII del Artículo 120 del REGLAMENTO A LA LEY N°164, incorporado por el DS 4669.

Que la Disposición Transitoria Segunda del D.S. 4669, establece un plazo de hasta sesenta (60) días calendario, computables a partir de su publicación, para que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (**ATT**), apruebe mediante Resolución Administrativa, un Instructivo Técnico que regule las alertas de consumo de datos que los operadores o proveedores del servicio emiten a las usuarias y los usuarios.

CONSIDERANDO 2:

Que mediante **INFORME TECNICO**, la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC, remitió el proyecto del Instructivo Técnico para la Notificación de Alertas de Consumo de Datos del Servicio Móvil, concluyendo que dicho instructivo se elaboró en atención a lo establecido en el inciso f) del artículo 3 y la Disposición Transitoria Segunda del Decreto Supremo 4669 de 17 de febrero de 2022 (**D.S. 4669**) y a la disposición transitoria segunda del citado Decreto Supremo, asimismo, para una correcta aplicación del Instructivo Técnico por parte de los operadores del servicio de acceso a internet (acceso inalámbrico móvil o acceso inalámbrico fijo), se determina un plazo máximo de cumplimiento que no deberá sobrepasar lo establecido en la Disposición Transitoria Primera del D.S. 4669, por lo que recomienda que la Dirección Jurídica, realice el análisis respectivo y si corresponde emita el acto administrativo que apruebe el "Instructivo Técnico para Regulación de Alertas de Consumo de Datos del Servicio Móvil", conforme el ANEXO adjunto al referido informe.

Que el **INFORME JURÍDICO** concluyó que de conformidad a lo dispuesto por el D.S. 4669, el "Instructivo Técnico para Regulación de Alertas de Consumo de Datos del Servicio Móvil", no contraviene la normativa legal vigente. En tal sentido, corresponde que la ATT, como instancia de regulación, control, supervisión y fiscalización de la correcta prestación de servicios y actividades en el sector de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, en el marco de sus atribuciones, apruebe el referido Instructivo, debiendo emitirse la Resolución Administrativa Regulatoria, conforme el Anexo adjunto al Informe Técnico.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la ATT, Abg. NÉSTOR RÍOS RIVERO, designado mediante Resolución Suprema N° 27479 de 29 de marzo de 2021 emitida por el Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes;

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-2263/2022

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 161/2022

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el “Instructivo Técnico para Regulación de Alertas de Consumo de Datos del Servicio Móvil”, mismo que en Anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

SEGUNDO.- La presente Resolución Administrativa Regulatoria, entrará en vigencia a partir de su publicación en un órgano de prensa de circulación nacional, conforme a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo.

TERCERO.- 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, una vez que entre en vigencia.

Regístrese y archívese.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-2263/2022

ANEXO
INSTRUCTIVO TÉCNICO PARA REGULACIÓN DE ALERTAS
DE CONSUMO DE DATOS DEL SERVICIO MÓVIL

ARTÍCULO 1. (OBJETO)

El presente instructivo tiene por objeto, regular las alertas de consumo de datos en la modalidad pre-pago y post-pago, para operadores del servicio de acceso a internet (móvil o acceso inalámbrico fijo), en los que se cobre por volumen de datos transferidos.

ARTÍCULO 2. (ALCANCE)

El presente instructivo es aplicable a todos los operadores que presten el servicio de acceso a internet a través de acceso inalámbrico móvil o acceso inalámbrico fijo en los que se cobre por volumen de datos transferidos.

ARTÍCULO 3. (DEFINICIONES)

Para efectos del presente Instructivo se establecen las siguientes definiciones;

- a) **ALERTA:** Aviso o notificación que el operador del servicio envía a los usuarios de manera automática al generarse un evento o bajo solicitud de los usuarios. En función del canal de comunicación, puede presentarse una variación en el tiempo de entrega de la alerta.
- b) **CANAL DE COMUNICACIÓN:** Se refiere al medio de transmisión por el cual el operador del servicio envía alertas a los usuarios de su red, entre los canales de comunicación más comunes se encuentra: SMS (Servicio de Mensaje Corto), WhatsApp, Telegram, Messenger, USSD (Servicio Suplementario de Datos no Estructurados) u otros. En función del canal de comunicación, puede existir un retardo en la propagación de la alerta.
- c) **VOLUMEN DE DATOS:** Cantidad de Bytes [B] de información que son transferidos entre un equipo terminal y la red pública de Internet o viceversa, para acceder a información en formato de texto, imagen, voz o video, por medio de diversos protocolos. El volumen de datos se conoce comúnmente como paquete o bolsa de datos y puede agruparse en múltiplos como KiloByte [KB], MegaByte [MB], etc.
 - 1. **VOLUMEN DE DATOS ACTIVO:** Es el volumen de datos habilitado para que los usuarios accedan a Internet y del cual se van consumiendo los MB, considerando que los usuarios cuentan con más de un volumen de datos adquirido o asignado.
 - 2. **VOLUMEN DE DATOS ACUMULADO:** Es la cantidad total de MB de un determinado volumen de datos, esto incluye los MB adquiridos o asignados en determinada fecha y los MB acumulados de fechas pasadas que se encuentren dentro del tiempo establecido por norma.
 - 3. **VOLUMEN DE DATOS AGOTADO:** Evento en el cual el volumen de datos adquirido o asignado por el operador es consumido en su totalidad y alcanza el valor de 0 [B].
 - 4. **VOLUMEN DE DATOS EXPIRADO:** Evento en el cual la duración o vigencia temporal del volumen de datos adquirido o asignado por el operador se consume en su totalidad.

ARTÍCULO 4. (TIPOS DE ALERTAS)

Los operadores deben poner a disposición de sus usuarios mecanismos para que sean alertados con la información de la tabla 1. La alerta puede ser **automática**, cuando es enviada por el operador a los usuarios de forma automática, o **manual**, cuando los usuarios son quienes solicitan el envío de esta.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-2263/2022

N°	Tipo de Alerta	Descripción	Tipo de Envío
1	Saldo de volumen de datos	Informa sobre el saldo acumulado del volumen de datos activo	Automática
2	Volumen de datos agotado	Informa cuando los MB del volumen de datos se han agotado	Automática
3	Volumen de datos expirado	Informa cuando el tiempo de vigencia del volumen de datos ha expirado	Automática
4	Saldo de crédito principal	Informa sobre el saldo del crédito principal en moneda nacional	Manual
5	Compra de volumen de datos	Informa de una compra satisfactoria o de un error en la compra de volumen de datos	Automática

Tabla 1. Tipos de Alertas

ARTÍCULO 5. (NIVELES DE ALERTA DEL SALDO DE VOLUMEN DE DATOS)

Para el tipo de alerta 1 “Saldo de volumen de datos”, una vez el saldo acumulado del volumen de datos activo alcance uno de los niveles de la tabla 2, el operador debe enviar de manera automática una alerta por cada nivel alcanzado.

N°	Saldo acumulado del volumen de datos activo	Obligatoriedad de enviar Alerta
1	1000 MB	Opcional
2	500 MB	Opcional
3	250 MB	Opcional
4	150 MB	Obligatorio
5	50 MB	Obligatorio
6	20 MB	Opcional

Tabla 2. Niveles de Alerta del Saldo de Volumen de Datos

ARTÍCULO 6. (CONTENIDO MÍNIMO DE LAS ALERTAS)

Las alertas, mínimamente deben tener el siguiente contenido:

N°	Tipo de Alerta	Contenido Mínimo
1	Saldo de volumen de datos	- Saldo acumulado en MB del volumen de datos activo - Fecha y hora en que expira el volumen de datos activo
2	Volumen de datos agotado	- Mensaje que indique que se ha agotado el saldo de su volumen de datos - Opción de compra de un nuevo volumen de datos
3	Volumen de datos expirado	- Mensaje que indique que el tiempo de vigencia del volumen de datos ha expirado - Opción de compra de un nuevo volumen de datos
4	Saldo de crédito principal	- Saldo del crédito principal en moneda nacional - Saldo acumulado del volumen de datos activo en MB - Fecha y hora en que expira el volumen de datos activo
5	Compra de volumen de datos	- Mensaje de que la compra del volumen de datos ha sido satisfactoria. ▪ Volumen de datos que acaba de activarse en MB. ▪ Vigencia temporal del volumen de datos. - Mensaje de que se ha producido un error en la compra del volumen de datos.

Tabla 3. Contenido mínimo de las alertas

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-2263/2022

ARTÍCULO 7. (CANALES DE COMUNICACIÓN)**a) Canal de Comunicación Principal**

En todo momento el operador debe enviar las alertas a los usuarios a través de un Canal de Comunicación Principal, que por defecto será el SMS, hasta que el usuario autorice de manera expresa el cambio de Canal de Comunicación, y tendrá las siguientes características:

1. Debe garantizar y registrar el envío de las alertas a los usuarios.
2. Debe contar con la capacidad técnica para registrar las comunicaciones con los usuarios (texto e imágenes intercambiadas), fecha y hora de envío, y poder almacenarlos por un periodo de 5 años para temas de control y fiscalización de acuerdo a lo establecido en el art. 169 del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones D.S. 1391.
3. Los incisos previos aplican a todas las alertas descritas en el artículo 4 del presente instructivo, excepto al tipo de alerta 4 “Saldo de crédito principal”.
4. Los operadores pueden poner a disposición de los usuarios otro Canal de Comunicación Principal para que los usuarios que así lo autoricen dejen de usar SMS y pasen a usar el nuevo Canal de Comunicación Principal, siempre que éste último cumpla con los incisos previos.

b) Canal de Comunicación Secundario

De manera opcional, los operadores pueden poner a disposición de sus usuarios Canales de Comunicación Secundarios que tendrán las siguientes características:

1. Permitirán al operador enviar alertas a los usuarios (WhatsApp, Correo Electrónico, Telegram, u otros.)
2. Permitirán a los usuarios consumir información a demanda (página web, aplicación móvil, u otros)
3. El operador debe implementar mecanismos simples para que los usuarios den de baja o cancelen la recepción de información de los canales de comunicación secundarios que les envíen alertas.

ARTÍCULO 8. (COSTO DE ENVÍO DE ALERTAS)

Cualquiera sea la categoría de la alerta, el horario de envío de la misma, el canal de comunicación utilizado o el nivel de alerta aplicado, el operador asumirá los gastos de envío.

ARTÍCULO 9. (INFRACCIONES). - El incumplimiento al presente instructivo será procesado de acuerdo al régimen de Infracciones y Sanciones al marco jurídico regulatorio, en actual vigencia.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición Transitoria Única. - Los operadores o proveedores del servicio de acceso a internet (acceso inalámbrico móvil o acceso inalámbrico fijo), deberán dar cumplimiento al presente Instructivo Técnico en un plazo máximo que no sobrepase lo establecido en la Disposición Transitoria Primera del Decreto Supremo 4669 de 17 de febrero de 2022.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-2263/2022

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