



TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA COMUNIDAD ANDINA

Quito, 25 de agosto de 2021

Proceso: 199-IP-2019

Asunto: Interpretación Prejudicial

Consultante: Sala Contenciosa y Contenciosa Administrativa, Social y Administrativa Primera del Tribunal Supremo de Justicia del Estado Plurinacional de Bolivia

Expediente interno del consultante: 200/2017-CA

Referencia: La presunta responsabilidad de Telecel S.A. por haber interrumpido los servicios de telefonía local, móvil, transmisión de datos y alquiler de circuitos a un número indiscriminado de usuarios y/o abonados en varios tramos viales pertenecientes al territorio del Estado Plurinacional de Bolivia

Norma a ser interpretada: El Principio de complemento indispensable del Derecho Comunitario Andino

Tema objeto de interpretación: Complemento indispensable del Derecho Comunitario Andino

Magistrado ponente: Gustavo García Brito

VISTOS:

El Oficio N° 125/2019 de fecha 2 de mayo de 2019, recibido vía *courier* el día 16 del mismo mes y año, mediante el cual la Sala Contenciosa y Contenciosa Administrativa, Social y Administrativa Primera del Tribunal Supremo de Justicia del



Estado Plurinacional de Bolivia solicitó al Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina (en adelante, el **Tribunal** o **TJCA**) la Interpretación Prejudicial de los Literales a) y b) del numeral 4 del Artículo 8 de la Decisión 462 de la Comisión de la Comunidad Andina (en adelante, **Decisión 462**), y del numeral 9 del Artículo 4 de la Decisión 638 de la Comisión de la Comunidad Andina (en adelante, **Decisión 638**), a fin de resolver el proceso interno N° 200/2017-CA.

El Auto de fecha 6 de julio de 2021, mediante el cual este Tribunal admitió a trámite la presente Interpretación Prejudicial.

A. ANTECEDENTES

Partes en el proceso interno

Demandante:	Telefónica Celular de Bolivia S.A. (Telecel S.A.)
Demandado:	Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda del Estado Plurinacional de Bolivia
Tercero interesado:	Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)

B. ASUNTO CONTROVERTIDO

De la revisión de los documentos remitidos por la Sala consultante respecto del proceso interno, este Tribunal considera que el asunto controvertido consiste en determinar si Telecel S.A. sería responsable por presuntamente haber interrumpido los servicios de telefonía local, móvil, transmisión de datos y alquiler de circuitos por un lapso de 5 horas y 10 minutos a un número indiscriminado de usuarios y/o abonados el día 12 de agosto de 2015, en los tramos de Ayo Ayo – Caracollo, Patacamaya – Oruro Sur y Ventillas – Olivos, pertenecientes al territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

C. NORMA A SER INTERPRETADA

1. La sala consultante solicitó la Interpretación Prejudicial de los Literales a) y b) del Numeral 4 del Artículo 8 de la Decisión 462, y del Numeral 9 del Artículo 4 de la Decisión 638.
2. De acuerdo con el planteamiento del asunto controvertido, no procede realizar la interpretación de los Literales a) y b) del Numeral 4 del Artículo 8 de la Decisión 462, debido a que la controversia planteada en el proceso interno no tiene vinculación con el proceso de liberalización progresiva del comercio de los servicios públicos de telecomunicaciones en la Comunidad Andina.



Sobre este particular, el Artículo 1 de la Decisión 462 establece que dicha norma comunitaria tiene como objetivo «fomentar el proceso de liberalización progresiva del comercio de los servicios públicos de telecomunicaciones a fin de alcanzar la creación de un Mercado Común Andino de servicios, contribuyendo así al proceso de integración de la Subregión Andina». Es decir, la Decisión 462 es una norma que tiene como finalidad asegurar la igualdad de trato a los prestadores andinos de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto en el acceso al mercado, como a las redes y servicios públicos de transporte de telecomunicaciones; así como en las condiciones de prestación y comercialización de dichos servicios, en el territorio de cada uno de los países que componen la Subregión Andina, sobre la base de los principios de acceso al mercado, trato de nación más favorecida, trato nacional, transparencia y *statu quo*, establecidos en la Decisión 439 de la Comisión de la Comunidad Andina «Marco General de Principios y Normas para la Liberalización del Comercio de Servicios».

3. Tampoco se interpretará el numeral 9 del Artículo 4 de la Decisión 638, toda vez que, del objetivo de la mencionada Decisión, señalado en su Artículo 1, se desprende que esta norma comunitaria, únicamente «establece los lineamientos comunitarios de protección al usuario, que los Países Miembros deberán tener en cuenta al definir sus normativas internas en materia de telecomunicaciones, con el fin de garantizar un tratamiento armónico en la Subregión». En ese sentido, resulta evidente que la Decisión 638 es una norma de armonización que establece los lineamientos generales que cada uno de los Países Miembros debe tomar en consideración, en el momento de desarrollar sus normas nacionales en materia de protección a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través del órgano legislativo competente y siguiendo el procedimiento que corresponda.
4. Únicamente se interpretará el tema referido al principio de complemento indispensable del Derecho Comunitario Andino, en virtud de que para resolver la controversia planteada, determinando cuáles son las condiciones necesarias para salvaguardar la responsabilidad del operador y garantizar las condiciones de seguridad de las redes, así como estableciendo el alcance de la obligación y responsabilidad de los prestadores del servicio público de telecomunicaciones con respecto al mantenimiento de las redes, no debe aplicarse norma comunitaria alguna y, en consecuencia, resulta indispensable la aplicación de la legislación interna del Estado Plurinacional de Bolivia, País Miembro de la Comunidad Andina.

D. TEMA OBJETO DE INTERPRETACIÓN

1. Complemento indispensable del Derecho Comunitario Andino.
2. Respuestas a las preguntas formuladas por la Sala consultante.



E. ANÁLISIS DEL TEMA OBJETO DE INTERPRETACIÓN

1. Complemento indispensable del Derecho Comunitario Andino

1.1. Las pretensiones de la demandante en el proceso interno son las siguientes:

- a) Que se revoque la Resolución Ministerial N° 062 de 23 de febrero de 2017 emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, así como todas las resoluciones administrativas que dieron origen a la misma¹, a través de las cuales se le formularon cargos a Telecel S.A. por presuntamente haber interrumpido los servicios de telefonía local, móvil, transmisión de datos y alquiler de circuitos por un lapso de 5 horas y 10 minutos a un número indiscriminado de usuarios y/o abonados el día 12 de agosto de 2015, en los tramos de Ayo Ayo – Caracollo, Patacamaya – Oruro Sur, y Ventillas - Olivos, por incurrir presuntamente en la infracción tipificada en el párrafo I inciso e) del Artículo 12 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950.
- b) Que se deje sin efecto la multa de treinta y un millones trescientos veinte mil bolivianos (Bs. 31.320.000,00) impuesta a Telecel S.A. por parte de la ATT.

En atención a lo señalado en el acápite C de la presente Interpretación Prejudicial, para resolver las pretensiones expuestas no resultan aplicables las normas comunitarias andinas previstas en las Decisiones 462 y 638. En consecuencia, al tratarse de aspectos que se encuentran regulados en la legislación nacional del País Miembro respectivo, resulta pertinente desarrollar el presente tema.

- 1.2. Los Países Miembros no pueden expedir normas sobre asuntos regulados por las normas comunitarias, salvo que sean necesarias para su correcta ejecución y, en consecuencia, no pueden, con el pretexto de reglamentar normas comunitarias, establecer nuevos derechos u obligaciones o modificar los ya existentes y previstos en las normas comunitarias.
- 1.3. No obstante lo anterior, cuando la norma comunitaria deja a la responsabilidad de los Países Miembros la implementación o desarrollo de aspectos no regulados por aquella, en aplicación del principio de complemento indispensable, le corresponde a esos países llevar a cabo tales implementaciones, sin que estas puedan establecer, desde luego, exigencias,

¹ Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 172/2016 de fecha 12 de febrero de 2016, confirmada por la Resolución Revocatoria ATT-DJ RE-TL LP 41/2016 de fecha 13 de junio de 2016.



requisitos adicionales o constituir reglamentaciones que de una u otra manera afecten el derecho comunitario o, restrinjan aspectos esenciales por él regulado de manera que signifiquen, por ejemplo, una menor protección a los derechos consagrados por la norma comunitaria.²

- 1.4. En ese sentido, son solo dos los escenarios en los que la norma nacional puede complementar a la norma andina:
- (i) El primero, cuando un asunto o tema no está regulado en la norma andina. En este caso, ante el silencio de la norma andina, la norma nacional puede abocarse al conocimiento de dicho asunto o tema y regularlo normativamente; y,
 - (ii) El segundo, cuando la norma andina regula una materia en términos generales y autoriza que algún extremo de ella sea desarrollado de manera más detallada o concreta por la legislación interna de los Países Miembros.³

En cualquiera de los dos supuestos antes mencionados, la regulación del asunto o materia por la norma nacional no puede transgredir ni el texto ni la *ratio legis* de la norma andina.

- 1.5. Ejemplo del primer escenario es el Artículo 276 de la Decisión 486⁴, el cual dispone que «[l]os asuntos sobre Propiedad Industrial no comprendidos en la presente Decisión, serán regulados por las normas internas de los Países Miembros». Por virtud del principio de complemento indispensable, todo aquello sobre propiedad industrial que no está contemplado en la Decisión 486 es susceptible de ser regulado por la normativa interna de los Países Miembros, sin que ello suponga la posibilidad de contradecir alguna disposición de dicha norma andina. Un ejemplo del segundo escenario es el Capítulo IX de la Decisión 351⁵, que va del Artículo 29 al 32 y regula lo referido a la transmisión y cesión de derechos. Su Artículo 29 establece que el derecho de autor puede ser transmitido por sucesión de acuerdo a lo dispuesto en la

² Ver Interpretación Prejudicial N° 142-IP-2015 de fecha 24 de agosto de 2015, publicada en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena N° 2614 del 23 de octubre de 2015; y, la Interpretación Prejudicial N° 67-IP-2013 de fecha 8 de mayo de 2013, publicada en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena N° 2228 del 16 de agosto de 2013.

³ Hugo R. Gómez Apac, *El Ordenamiento Jurídico Comunitario Andino*, en AA.VV (Hugo R. Gómez Apac, Director), *Apuntes de Derecho Comunitario Andino. A propósito de los 50 años de la Comunidad Andina y los 40 años de creación de su Tribunal de Justicia*, editorial San Gregorio S.A., Quito, 2019, p. 54.

⁴ Régimen Común sobre Propiedad Industrial, publicada en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena N° 600 del 19 de septiembre de 2000.

⁵ Régimen Común sobre Derecho de Autor y Derechos Conexos, publicada en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena N° 145 del 21 de diciembre de 1993.



legislación nacional aplicable. Su Artículo 30 señala que las disposiciones relativas a la cesión o concesión de derechos patrimoniales y a las licencias de uso de las obras protegidas se regirán por lo previsto en las legislaciones internas de los Países Miembros. Los dos artículos mencionados, por vía del principio de complemento indispensable, autorizan a las legislaciones internas a regular aquello que en términos muy generales está mencionado en la norma andina.⁶

- 1.6. En esa línea, este Tribunal en reiterada jurisprudencia ha manifestado lo siguiente:

«...la norma comunitaria, la doctrina y la jurisprudencia recomiendan aplicar criterios restrictivos, como el principio del “complemento indispensable” para medir hasta donde pueden llegar las innovaciones normativas de derecho interno, anotando que sólo serían legítimas aquellas complementarias que resulten ser “estrictamente necesarias para la ejecución de la norma comunitaria y, por tanto, que favorezcan su aplicación y que de ningún modo la entrapen o desvirtúen” (...) advirtió la inaplicabilidad del derecho interno que sea contrario al ordenamiento jurídico comunitario, debiendo quedar substraídos de la competencia legislativa interna los asuntos regulados por la legislación comunitaria. De esta manera, “la norma interna que sea contraria a la norma comunitaria, que de algún modo la contradiga o que resulte irreconciliable con ella, si bien no queda propiamente derogada, dejará de aplicarse automáticamente, bien sea anterior (subrayamos) o posterior a la norma integracionista”».⁷

(Subrayado agregado)

- 1.7. El Tribunal ha establecido que no son aplicables las normas de derecho interno que sean contrarias al ordenamiento jurídico comunitario, debiendo quedar substraídos de la competencia legislativa interna los asuntos regulados por la legislación comunitaria andina.

Asimismo, el Tribunal, sobre el tema, ha expresado que «no es posible la expedición de normas nacionales sobre el mismo asunto, salvo que sean necesarias para la correcta aplicación de aquellas»⁸

(Subrayado agregado).

⁶ Hugo R. Gómez Apac, *Op. Cit.*, pp. 54 y 55.

⁷ Ver Interpretación Prejudicial N° 129-IP-2012 de fecha 25 de abril de 2013, publicada en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena N° 2233 del 5 de septiembre de 2013, que cita la Interpretación Prejudicial N° 121-IP-2004 de fecha 6 de octubre de 2004, publicada en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena N° 1139 del 12 de noviembre de 2004.

⁸ Ver Interpretación Prejudicial N° 111-IP-2014 de fecha 23 de septiembre de 2014, publicada en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena N° 2407 del 24 de octubre de 2014.



2. Respuestas a las preguntas formuladas por la Sala consultante

Antes de dar respuesta a las preguntas formuladas por la Sala consultante, es necesario precisar que este Tribunal no brindará una respuesta que resuelva el caso en concreto, siendo que se limitará a precisar el contenido y alcance de las normas que conforman el ordenamiento jurídico de la Comunidad Andina, así como tampoco calificará los hechos materia del proceso.

- 2.1. ¿Cuáles son las condiciones necesarias para salvaguardar la responsabilidad del operador con respecto a la red, de conformidad con lo dispuesto en el Literal a) del numeral 4 del Artículo 8 de la Decisión 462?
- 2.2. ¿Cuáles son las condiciones necesarias para proteger la integridad técnica de las redes, de conformidad con lo dispuesto en el Literal b) del numeral 4 del Artículo 8 de la Decisión 462?

Dada la vinculación de las preguntas formuladas, el TJCA emite una única respuesta:

De conformidad con lo señalado en el acápite C de la presente Interpretación Prejudicial, corresponde señalar que el Artículo 1 de la Decisión 462⁹ establece con claridad el objetivo y la finalidad de dicha norma andina, que es asegurar la igualdad de trato a los prestadores andinos de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto en el acceso al mercado, como a las redes y servicios públicos de transporte de telecomunicaciones; así como en las condiciones de prestación y comercialización de dichos servicios en el territorio de cada uno de los países que componen la Subregión Andina, sobre la base de los principios de acceso al mercado, trato de nación más favorecida, trato nacional, transparencia y *statu quo*, establecidos en la Decisión 439 de la Comisión de la Comunidad Andina «Marco General de Principios y Normas

⁹ Decisión 462.

«Artículo 1.- Objetivo

La presente Decisión tiene como objetivo fomentar el proceso de liberalización progresiva del comercio de los servicios públicos de telecomunicaciones a fin de alcanzar la creación de un Mercado Común Andino de servicios, contribuyendo así al proceso de integración de la Subregión Andina.

Tendrá además los siguientes objetivos específicos:

- a) Eliminar las restricciones y obstáculos al libre comercio de los servicios públicos de telecomunicaciones, de acuerdo al cronograma establecido en la presente Decisión;
- b) Propiciar la armonización de las normas necesarias para la conformación del Mercado Común Andino de telecomunicaciones;
- c) Proponer definiciones comunes de los servicios de telecomunicaciones en los Países Miembros;
- a) Propiciar la inversión en los servicios de telecomunicaciones en los Países Miembros.»



para la Liberalización del Comercio de Servicios en la Comunidad Andina».

En ese sentido, para dar respuesta a estas preguntas, debe aclararse que el fundamento de aplicación de los lineamientos establecidos en la Decisión 462, reside en que los Países Miembros no deben exigir a un prestador andino de servicios públicos de telecomunicaciones, requisitos adicionales a los que deben cumplir sus propios nacionales, en cuanto al acceso al mercado y a las redes y servicios públicos de transporte de telecomunicaciones, así como en relación con las condiciones de prestación y comercialización de dichos servicios, en aplicación de los referidos principios de trato nacional, nación más favorecida, transparencia y *statu quo*. Al respecto, la jurisprudencia de este Tribunal ha señalado lo siguiente:

«...Por el principio de trato nacional, cada país miembro debe otorgar a los servicios y a los prestadores de servicios de los demás países miembros, un trato no menos favorable que el otorgado a sus propios servicios (es decir, los servicios brindados por sus nacionales) o prestadores de servicios similares.

(...)

En virtud de los principios de trato nacional y nación más favorecida, Colombia está obligada a tratar los servicios y a los prestadores de servicios de otro país miembro (Ecuador o Perú) de la misma forma como trata a sus nacionales (colombianos) y de la misma forma como trata a los extranjeros provenientes de otro país miembro (Bolivia) o países no miembros de la Comunidad Andina (por ejemplo, Panamá o Venezuela).

El principio de trato nacional (...) tiene por objeto proteger, en territorio colombiano, al extranjero andino, no al nacional colombiano. Este principio busca que el extranjero andino (boliviano, ecuatoriano o peruano) reciba en Colombia el mismo trato que las autoridades colombianas otorgan a los colombianos. Este principio busca que haya un trato igual (no discriminación) entre los nacionales colombianos y los extranjeros andinos. Así las cosas, un empresario boliviano, ecuatoriano o peruano, que busca prestar un determinado servicio en territorio colombiano, o busca prestar dicho servicio desde su país (miembro) de origen hacia territorio colombiano, tiene que ser tratado en Colombia de la misma forma como las autoridades colombianas tratan a los colombianos que prestan dicho servicio.

El principio de nación más favorecida (...) también tiene por objeto proteger, en territorio colombiano, al extranjero andino, no al nacional colombiano. Este principio busca que el extranjero andino (ecuatoriano o peruano) reciba en Colombia el mismo trato que las autoridades colombianas otorgan a los extranjeros de otros (sic) país miembro (Bolivia) y a los extranjeros de países no miembros de la Comunidad Andina. Este principio busca que haya un trato igual (no discriminación) entre los extranjeros andinos y los extranjeros no andinos. Así las cosas, un empresario boliviano, ecuatoriano o peruano, que



busca prestar un determinado servicio en territorio colombiano, o busca prestar dicho servicio desde su país (miembro) de origen hacia territorio colombiano, tiene que ser tratado en Colombia de la misma forma como las autoridades colombianas tratan a los extranjeros andinos y no andinos que prestan dicho servicio...»¹⁰

Sobre la base de este razonamiento, se puede claramente apreciar que la controversia a resolver por la Sala consultante no tiene como origen una situación en la que se vea afectada la igualdad en el acceso al mercado, y a las redes y servicios públicos de transporte de telecomunicaciones, como tampoco las condiciones de prestación y comercialización de dichos servicios, por parte de los prestadores andinos de servicios públicos en materia de telecomunicaciones en los Países Miembros, por lo tanto, las disposiciones de la Decisión 462 no resultan aplicables al caso concreto. En efecto, cada País Miembro debe definir, a través de sus normas nacionales, cuáles son los parámetros técnicos o las condiciones necesarias para proteger la integridad técnica de las redes y servicios públicos de transporte de telecomunicaciones.

- 2.3. **¿Qué se entiende por medidas necesarias para garantizar las condiciones de seguridad, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9 del Artículo 4 de la Decisión 638?**
- 2.4. **¿Cuál es el alcance de la obligación y responsabilidad de Telecel, S.A. con respecto al mantenimiento de la red de fibra óptica?**

Dada la vinculación de las preguntas formuladas, el TJCA emite una única respuesta:

Tal como se establece en la parte considerativa de la Decisión 638, es necesario el establecimiento de un marco regulador armonizado que garantice el servicio de telecomunicaciones y el derecho de los usuarios, teniendo en cuenta los principios de liberalización del comercio de servicios de telecomunicaciones, la intensificación de la competencia y la libre elección de los servicios de comunicaciones.

Mediante la Decisión 638 se establecen lineamientos comunitarios de protección a los usuarios que los Países Miembros deberán tener en cuenta al definir sus normativas internas en materia de telecomunicaciones¹¹.

¹⁰ Sentencia recaída en los Procesos acumulados N° 01 y 02-AI-2016 del 19 de octubre de 2018, publicada en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena N° 3439 de fecha 12 de noviembre de 2018.

¹¹ **Decisión 638.**

«Artículo 1.- Objeto. La presente Decisión establece los lineamientos comunitarios de protección al usuario, que los Países Miembros deberán tener en cuenta al definir sus normativas internas en materia de telecomunicaciones, con el fin de garantizar un tratamiento armónico en la Subregión.»



Las obligaciones establecidas a cargo de los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones deben ejecutarse de acuerdo a lo contemplado en la normativa nacional de los Países Miembros, en virtud de la remisión expresa realizada por la norma andina, siendo necesario que se cumplan los principios de veracidad, suficiencia y precisión en la información respecto de los servicios suministrados y las tarifas y planes tarifarios ofertados a los usuarios.

Las regulaciones expedidas por los Países Miembros, en cumplimiento de las disposiciones citadas, no pueden establecer, desde luego, exigencias, requisitos adicionales o constituir reglamentaciones que de una u otra manera afecten el derecho comunitario o restrinjan aspectos esenciales por él regulados de manera que signifiquen, por ejemplo, una menor protección a los derechos consagrados por la norma comunitaria¹².

En conclusión, la autoridad competente deberá remitirse a la regulación establecida en la norma nacional del País Miembro correspondiente, teniendo en cuenta que la norma comunitaria traza una línea coherente de regulación general respecto de la obligación de operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones sobre la protección de los usuarios.

Corresponde a la normativa interna precisar de manera detallada las condiciones para que los prestadores de los servicios de telecomunicaciones cumplan su obligación de protección a los usuarios. Tales condiciones pueden estar establecidas tanto en la regulación doméstica del sector de las telecomunicaciones, como en las disposiciones nacionales referidas a la protección al consumidor.

En consecuencia, tal como se desprende del Artículo 4 de la Decisión 638¹³,

¹² Ver Interpretación Prejudicial recaída en el Proceso 142-IP-2015 del 24 de agosto de 2015 e Interpretación Prejudicial recaída en el Proceso 67-IP-2013 del 8 de mayo de 2013.

¹³ **Decisión 638.**

«**Artículo 4.- De las obligaciones de los operadores o proveedores.** Los Países Miembros se comprometen a contemplar en sus normativas internas las obligaciones de los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones, según sea el caso, y en especial las siguientes:

1. El cumplimiento de las disposiciones legales sobre protección al consumidor y al usuario de los servicios de telecomunicaciones, así como las instrucciones sobre la materia impartidas por la autoridad competente, previstas en las normativas internas de los Países Miembros.
2. El otorgamiento a los usuarios de un trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y costo de los servicios.
3. El suministro de información veraz, suficiente, precisa y que no induzca a error a los usuarios, respecto de los servicios, sus derechos y los procedimientos para solicitar su protección, la cual deberá ser adecuada y oportunamente difundida entre los usuarios, de acuerdo con las normas nacionales.
4. La colaboración con las autoridades competentes a fin de que éstas puedan realizar las inspecciones



es el legislador nacional de cada País Miembro el que debe definir cuáles son «las obligaciones de los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones», y no le corresponde al TJCA interpretar su objeto, contenido y alcance, toda vez que, sobre la base del principio del complemento indispensable, es precisamente la norma nacional la que debe desarrollar esta materia.

En los términos expuestos, el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina deja consignada la presente Interpretación Prejudicial para ser aplicada por la Sala consultante al resolver el proceso interno N° 200/2017-CA, la que deberá adoptarla al emitir el correspondiente fallo de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 35 del Tratado de Creación del Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina, en concordancia con el Artículo 128 párrafo tercero de su Estatuto.

El suscrito Secretario del Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina, en ejercicio de la competencia prevista en el Literal c) del Artículo 19 del Estatuto del Tribunal y en el Literal e) del Artículo Segundo del Acuerdo 02/2021 del 5 de marzo de 2021, certifica que la presente Interpretación Prejudicial ha sido aprobada por los Magistrados Gustavo García Brito, Luis Rafael Vergara Quintero, Hernán Rodrigo Romero Zambrano y Hugo R. Gómez Apac en la sesión judicial de fecha 25 de agosto de 2021, conforme consta en el Acta 19-J-TJCA-2021.

y auditorías que se requieran a fin de verificar el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas que correspondan.

5. El cumplimiento de los indicadores de atención al usuario en los niveles señalados en las normativas internas de los Países Miembros.
6. El cumplimiento de las condiciones de calidad mínimas en la prestación de sus servicios, de acuerdo a lo que establezcan las respectivas normativas de cada uno de los Países Miembros.
7. El suministro de información oportuna sobre las tarifas y planes tarifarios de los servicios que prestan a los usuarios, en el momento y a través de los medios que establezca la normativa de cada uno de los Países Miembros respectivamente.
8. La expedición y remisión o entrega a los usuarios de la factura, en las condiciones y oportunidades establecidas en el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones o en la normativa interna de los Países Miembros.
9. La adopción de medidas necesarias para garantizar las condiciones de seguridad de las redes, la correcta medición del consumo, y las que sean necesarias para atender las peticiones de quejas y reclamos de los usuarios, de conformidad con lo previsto en las normativas nacionales de los Países Miembros.
10. El establecimiento de mecanismos, áreas u oficinas de atención al usuario, con el objeto de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y/o reclamos, verbales o escritos.»





Luis Felipe Aguilar Feijó
SECRETARIO

Notifíquese a la Sala consultante y remítase copia de la presente Interpretación Prejudicial a la Secretaría General de la Comunidad Andina para su publicación en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena.

