



Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 301/2018

La Paz, 2 de mayo de 2018

VISTOS:

La Resolución Administrativa Regulatoria N° 2003/0555 de 30 de junio de 2003 (**RAR 2003/0555**), la Resolución Administrativa Regulatoria N° 2007/3781 de 6 de diciembre de 2007 (**RAR 2007/3781**), Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 13/2018 de 26 de enero de 2018 (**RAR 13/2018**), el Informe Técnico ATT-DFC- INF TEC LP 317/2018 de 5 de abril de 2018 (**INFORME TÉCNICO**), el Informe Jurídico ATT-DJ-INF JUR LP 446/2018 de 2 de mayo de 2018 (**INFORME JURÍDICO**), la demás normativa vigente aplicable, y todo lo que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO 1.- ÁMBITO DE COMPETENCIA

Que conforme a lo señalado en la Disposición Transitoria Novena de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**LEY 164**), la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes cambia de denominación a Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (**ATT**), asumiendo las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de telecomunicaciones, tecnologías de la información y comunicación, transportes y servicio postal, bajo tuición del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (**MOPSV**).

CONSIDERANDO 2.- ANTECEDENTES

Que mediante Resolución Administrativa Regulatoria N° 2003/0555 de 30 de junio de 2003 se dispuso la aprobación del “Instructivo para la autorización de interrupción de operaciones y suspensión de servicios”, mismo que tiene como objeto la estandarización de los procedimientos para la solicitud de autorización de eventos programados de interrupción de servicios y el reporte de interrupciones súbitas por parte de los operadores de redes públicas de telecomunicaciones.

Que mediante Resolución Administrativa Regulatoria N° 2007/3781 de 6 de diciembre de 2007 se aprobó el “Instructivo de Fiscalización a Proveedores y/o Operadores de Servicios Básicos Móviles – Móvil Celular y de Comunicaciones Personales (INFIBAS)”, cuyo objeto es regular las modalidades de suministro y recopilación de información de los operadores del servicio de telefonía móvil-celular y comunicaciones personales (PCS).

Que a través del Informe Técnico ATT-DFC- INF TEC LP 317/2018 de 5 de abril de 2018 (**INFORME TÉCNICO**) la Dirección de Fiscalización y Control estableció que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT ha implementado mejoras en los procedimientos para el registro y autorización de interrupciones programadas y súbitas, motivo por el que existe la necesidad de implementar nuevos lineamientos para la utilización del Sistema de Gestión de Interrupciones – SIGEINT.

Que mediante el **INFORME JURÍDICO** se concluyó que corresponde la aprobación del instructivo propuesto por la Dirección de Fiscalización y Control con las mejoras en el procedimiento de registro y autorización de interrupciones programadas y súbitas, además de la abrogación de las disposiciones regulatorias previas referentes a la solicitud de autorización para interrupciones programadas y para el reporte de interrupciones súbitas.

CONSIDERANDO 3.- MARCO NORMATIVO

Que el numeral 15 del artículo 14 de la Ley 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones,

Edmundo Velásquez
ANALISTA LEGAL III
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES



I-LP-11382



LA PAZ: Calle 13 de Calacoto N° 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián N° 683, Esq. España y La Paz (El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184 - 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4° y 5° anillo, calle 3, Condominio Gardenia
Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpio N° 720 esq. O'Connor
Piso 1
Telf.: 4-644136

Línea Gratuita de Protección al Usuario 1 de 11
800-10-6000
www.att.gob.bo



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 301/2018

Tecnologías de la Información y Comunicación (**Ley 164**) establece como parte de atribuciones de la ATT la elaboración, actualización y modificación de manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector.

Que el párrafo I del artículo 170 del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo 1391 de 24 de octubre de 2012 (**Reglamento a la Ley N° 164**), establece que un proveedor de servicios al público no podrá interrumpir la operación de su red pública, o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de dichos servicios, sin la autorización previa y por escrito de la ATT y después de haber informado a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. El párrafo II del mencionado artículo señala que en casos de emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación del operador o proveedor, éste deberá reportar a la ATT en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

Que el artículo 24 del Reglamento a la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1793 de 13 de noviembre de 2013 (**Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación**), establece que los certificados digitales deben ser emitidos por una entidad certificadora autorizada, responder a formatos y estándares reconocidos internacionalmente y fijados por la ATT, contener como mínimo los datos que permitan identificar a su titular, a la entidad certificadora que lo emitió, su periodo de vigencia y contemplar la información necesaria para la verificación de la firma digital.

Que el artículo 33 del Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación, en cuanto a las características de la firma digital, dispone que la misma debe cumplir mínimamente las siguientes condiciones:

- “c) Haber sido creada utilizando un dispositivo de creación de firma técnicamente seguro y confiable;*
- d) Ser creada por medios que el firmante pueda mantener bajo su exclusivo control y la firma sea controlada por la persona a quien pertenece.[...]*
- g) Que el método de creación y verificación sea confiable, seguro e inalterable para el propósito para el cual fue generado un registro de creación de la firma;[...]*
- i) Que al momento de creación de la firma digital, los datos con los que se creare se hallen bajo control exclusivo del signatario; [...]*”

Que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAI LP 13/2018 de 26 de enero de 2018 dispuso en su mandato resolutorio segundo aprobar la implementación y pase a producción de las “Plataformas Virtuales”, como herramienta institucional para la ejecución bajo un mismo entorno de aplicaciones, servicios y trámites en línea, con operadores regulados y público en general.

Que el mandato resolutorio primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 38/2018 de 25 de enero de 2018 instruye al registro obligatorio de los Operadores en Telecomunicaciones a las Plataformas Virtuales habilitadas. El mandato resolutorio tercero de la misma Resolución instruye realizar el referido registro a partir de la gestión 2018 en el área de Telecomunicaciones.

CONSIDERANDO 4.- ANÁLISIS TÉCNICO Y LEGAL

Que el INFORME TÉCNICO ha establecido que el SIGEINT es un sistema que permitirá mejorar los procedimientos de solicitud de autorización de interrupción programada de servicios y de presentación de reportes por interrupción súbita. Ello en el entendido de que se utilizará la plataforma digital de envío y recepción de documentos relacionados a las interrupciones, pudiendo la ATT evaluar las mismas y



I-LP-11382



LA PAZ: Calle 13 de Calacoto
N° 8260 entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián
N° 683, Esq. España y La Paz
(El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni,
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Condominio Gardenia
Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpio
N° 720 esq. O'Connor
Piso 1
Telf.: 4-644136

Línea Gratuita de Protección al
Usuario
800-10-6000
www.att.gob.bo



Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 301/2018

autorizarlas. Para ello, continua el mencionado Informe, se habilitarán usuarios y contraseñas para el uso de las Plataformas Virtuales. El INFORME TÉCNICO establece también que, a los efectos de promover el uso de la firma digital, los operadores deberán contar con la firma digital autorizada del personal encargado de registrar las interrupciones programadas y las súbitas, a fin de que el Ente Regulador procese las solicitudes.

Que el INFORME TÉCNICO recomienda a la aprobación del Instructivo para el Reporte de Interrupciones Súbitas de Servicio y la Autorización de Interrupciones Programadas de Servicio, evaluando además la pertinencia de abrogar la Resolución Administrativa Regulatoria 2003/555.

Que de las conclusiones a las que arribó el INFORME TÉCNICO se tiene que el mismo propone la implementación de las tecnologías de firma digital y uso de "Plataformas Virtuales" a fin de optimizar los procedimientos de registro de interrupciones programadas y súbitas, tanto para el operador afectado como para la ATT, siendo el SIGEINT la plataforma virtual adecuada para tal efecto, conforme establece el mencionado Informe.

Que el INFORME JURÍDICO ha establecido también que es pertinente implementar los instrumentos necesarios para el registro de los operadores en los sistemas de uso de las "Plataformas Virtuales", en ejercicio de las facultades de la ATT y cumplimiento del mandato resolutivo primero de las disposiciones de la Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 13/2018 y de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 38/2018.

Que el INFORME JURÍDICO determinó también que es pertinente disponer la abrogación del "Instructivo para la autorización de interrupción de operaciones y suspensión de servicios" aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria N° 2003/0555, y del "Instructivo de Fiscalización a Proveedores y/o Operadores de Servicios Básicos Móviles - Móvil Celular y de Comunicaciones Personales (INFIBAS)" aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria N° 2007/3781.

Que mediante el INFORME JURÍDICO se concluyó que corresponde la aprobación del modelo de instructivo propuesto por la Dirección de Fiscalización y Control con las mejoras en el procedimiento de registro y autorización de interrupciones programadas y súbitas, aplicando para ello la "Plataforma Digital" y las nuevas herramientas establecidas por la entidad para el efecto, por lo que se recomienda emitir Resolución Administrativa Regulatoria que apruebe el "Instructivo para el Reporte de Interrupciones Súbitas de Servicio y la Autorización de Interrupciones Programadas de Servicio".

Que en virtud a las conclusiones y recomendaciones a las que arribaron el INFORME TÉCNICO y el INFORME JURÍDICO, es pertinente la aprobación del Instructivo propuesto a los efectos de implementar las mejoras en el procedimiento de registro y autorización de interrupciones programadas y súbitas, misma que además hará uso de las "Plataformas Virtuales" como herramientas para proveer servicios en línea a los operadores que tengan que solicitar la autorización para interrupciones programadas y el reporte de interrupciones súbitas.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la ATT, Ingeniero Roque Roy Méndez Soletto, designado mediante Resolución Suprema N° 19249 de 03 de agosto de 2016, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes a nombre del Estado Plurinacional de Bolivia;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el "INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INTERRUPCIONES SÚBITAS DE SERVICIO Y LA AUTORIZACIÓN DE INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE SERVICIO", mismo que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa



I-LP-11382



LA PAZ: Calle 13 de Calacoto N° 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián N° 683, Esq. España y La Paz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184 - 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4° y 5° anillo, calle 3, Condominio Gardenia Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2. Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpio N° 720 esq. O'Connor Piso 1 Telf.: 4-644136

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gov.bo



Resolución Administrativa Regulatoria

Regulatoria.

SEGUNDO.- ABROGAR el “Instructivo para la autorización de interrupción de operaciones y suspensión de servicios” aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria N° 2003/0555 de 30 de junio de 2003 y el “Instructivo de Fiscalización a Proveedores y/o Operadores de Servicios Básicos Móviles – Móvil Celular y de Comunicaciones Personales (INFIBAS)” aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria N° 2007/3781 de 6 de diciembre de 2007.

TERCERO.- INSTRUIR a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación de esta Autoridad publicar la presente Resolución Administrativa Regulatoria en la página web de la ATT. Asimismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, realizar la publicación del presente acto administrativo en un órgano de prensa de circulación nacional.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Ing. Roque Roy Méndez Soletto
DIRECTOR EJECUTIVO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES


Cecilia Rios Moeller
DIRECTORA JURÍDICA
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES



I-LP-11382

▶ **LA PAZ:** Calle 13 de Calacoto
N° 8260 entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

▶ **COCHABAMBA:** Avenida Ballivián
N° 683, Esq. España y La Paz
(El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

▶ **SANTA CRUZ:** Avenida Beni,
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Condominio Gardenia
Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

▶ **TARIJA:** Calle Alejandro del Carpio
N° 720 esq. O'Connor
Piso 1
Telf.: 4-644136

▶ **Línea Gratuita de Protección al Usuario** 4 de 11
800-10-6000
www.att.gob.bo



ANEXO I

INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INTERRUPCIONES SUBITAS DE SERVICIO Y LA AUTORIZACIÓN DE INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE SERVICIO

TÍTULO PRELIMINAR

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- (Objeto).

El presente instructivo tiene como objeto la modernización de los procedimientos para la solicitud de autorización de eventos programados de interrupción de operaciones, la presentación de reportes de interrupción súbita y las de suspensión de la prestación de servicios, estableciendo los procedimientos para su aplicación por parte de los operadores de redes públicas de telecomunicaciones a través del Sistema de Gestión de Interrupciones - SIGEINT.

Artículo 2.- (Definición de Procedimientos).

Para propósitos de aplicación del presente instructivo se diferenciarán los siguientes procedimientos.

- 1. Procedimiento para la autorización de interrupción programada de operaciones de red pública o suspensión programada de la prestación de servicios en redes que afecten directamente a otros concesionarios interconectados.
2. Procedimiento para la presentación de reporte de interrupción súbita de servicio de red pública de servicios.

TÍTULO PRIMERO

PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACIÓN DE INTERRUPCIÓN PROGRAMADA DE OPERACIONES DE RED PÚBLICA O SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Artículo 3.- (Obligación de obtener autorización).

La interrupción de operaciones en la red pública o parte de la misma o la suspensión de prestación de servicios al público, por una duración mayor a los treinta (30) minutos continuos, sólo será procedente cuando el proveedor del servicio al público cumpla con los siguientes requisitos:

- a) Obtener autorización de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT de manera previa y por escrito.
b) Haber informado a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos hasta cinco (5) días antes de la interrupción.

Artículo 4.- (Requisitos de la solicitud).

El reporte de interrupción de red pública de servicios debe presentarse a la ATT mediante la utilización del SIGEINT, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- 1. El archivo a ser remitido por parte de los operadores de red pública debe estar en formato MS



T



LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683, Esq. España y La Paz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Condominio Gardenia Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2, Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpio Nº 720 esq. O'Connor Piso 1 Telf.: 4-644136

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo



Resolución Administrativa Regulatoria

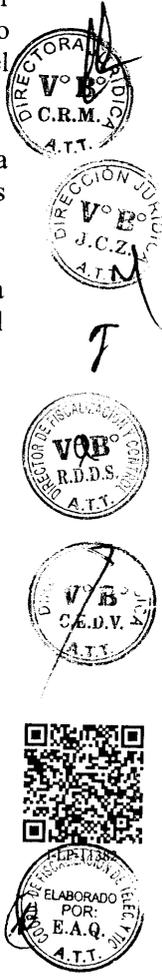
EXCEL (extensión *.xlsx), el cual deberá ser descargado del mismo SIGEINT, ubicado en la herramienta "Plataformas Virtuales" de la página web de la ATT: www.att.gob.bo. Dicho archivo no podrá ser modificado ni alterado de ninguna manera en lo referente al formato de los campos establecidos.

- 2. Respecto a los campos específicos, los mismos revisten el siguiente formato:

Table with 10 columns: FECHA Y HORA CORTE, FECHA Y HORA RESTAURACIÓN, MOTIVO DEL CORTE, SERVICIOS AFECTADOS, TIPO SERVICIO AFECTADO, ÁREA GEOGRÁFICA AFECTADA, NODO EN FALLA (LOCALIDAD), NÚMERO DE LÍNEAS O USUARIOS AFECTADOS, JUSTICIA JURADA (INTERVENCIÓN O NO), OBSERVACIONES. Each column has a format specification below it.

Todos los campos deben ser debidamente llenados, no pudiendo ingresar reportes con campos vacíos o llenados sin el formato configurado y establecido en el reporte.

- 3. Cuando los trabajos solicitados por el operador sean mayores a cinco (5) días, éste deberá remitir junto con el archivo de solicitud, un cronograma de ejecución de los trabajos, desagregado por servicio afectado, especificando las zonas a afectarse durante la realización de los trabajos.
4. En lo atinente a los campos "Motivo del Corte", "Servicios Afectados", "Tipo Servicio Afectado", "Área Geográfica Afectada" y "Nodo en Falla (Localidad)", las opciones de llenado deben ser seleccionadas de la lista desplegable presente en el archivo descargado del SIGEINT. Asimismo, el campo de "Número de Líneas o Usuarios Afectados" debe ser llenado por el operador de manera obligatoria, debiendo colocarse el número real o en su defecto proyectado de las líneas o usuarios afectados. En caso de que este campo no se encuentre debidamente llenado y justificado, el registro se considerará como observado.
5. En caso de que el operador desee sugerir un tipo de servicio a añadir, se deberá plantear la propuesta al Ente Regulador, misma que será contestada en un plazo de cinco (5) días hábiles administrativos de recibida la sugerencia, indicando en la nota de respuesta la aceptación o rechazo a la solicitud.
6. La información contenida en la solicitud de autorización y toda la información proporcionada a través de la misma revisten la condición de Declaración Jurada, validada a través de la firma digital autorizada al operador.



Artículo 5.- (Plazo máximo para la remisión de la solicitud)

- I. En el caso de reporte de interrupción programada de servicio de red pública de servicios, el operador deberá registrar el formulario reporte al SIGEINT por lo menos de hasta cinco (5) días hábiles administrativos previos a los trabajos programados.
II. Una vez que el operador cuente con la autorización remitida por el Ente Regulador, aquel deberá proceder a comunicar a los abonados afectados las fechas y horarios de la interrupción de servicio indicando de manera clara el tipo de trabajos a realizar así como los servicios afectados por periodos de tiempo, a través de medios de comunicación impresa y en la página web del operador.

Artículo 6.- (De la ventana de mantenimiento).

- I. Toda vez que los trabajos programados deben ser ejecutados en el horario de menor utilización de los servicios por parte de los usuarios, la ejecución debe ser contemplada dentro la ventana de





mantenimiento de 00:00 a.m. a 06:00 a.m.

- II. La solicitud de uso de la totalidad de la ventana de mantenimiento debe realizarse en casos excepcionales, los cuales deben ser debidamente justificados con un cronograma de ejecución y/o remisión del archivo técnico que justifique los trabajos a ejecutarse.
- III. Las solicitudes de trabajos programados deben ser remitidas con el tiempo efectivo de corte, el cual deberá ser complementado con un cronograma de ejecución de los trabajos y posteriormente respaldarlos con los LOG y otra documentación relevante que identifique el inicio y fin de interrupción.
- IV. En caso de que los operadores de telecomunicaciones requieran realizar trabajos fuera de la ventana de mantenimiento, éstos deberán presentar la justificación técnica de la imposibilidad de realizar el trabajo en la ventana establecida, para que ésta Autoridad analice la pertinencia de autorizar dicho trabajo programado.

Artículo 7.- (De la aceptación de las Solicitudes).

- I. Una vez la información sea validada por el Ente Regulador éste procederá a notificar al operador con un archivo que podrá ser descargado desde la misma solicitud remitida por el operador a través del SIGEINT, donde será mostrado el cite asignado así como la fecha y hora del envío validado por un código QR.
- II. El Ente Regulador en cumplimiento de sus atribuciones y competencias podrá solicitar complementación de la información remitida por el operador.
- III. El Ente Regulador podrá rechazar la solicitud si encuentra que no se tiene la información suficiente (la solicitada en el reporte) para justificar técnicamente los trabajos.
- IV. La aceptación del trabajo programado reviste el carácter de notificación válida y puede ser utilizada tanto por el operador como el Ente Regulador como descargo o para iniciar el proceso administrativo que corresponda.



Artículo 8.- (De la Cancelación y reprogramación de Trabajos Programados).

Cuando el operador que haya sido autorizado a ejecutar un trabajo programado desee la cancelación y reprogramación del mismo, deberá remitir una nota al Ente Regulador con un plazo de dos (2) días hábiles previos a la ejecución de los trabajos, informando los motivos que justifican la cancelación del trabajo.



Artículo 9.- (Del Reporte Posterior a Interrupción Programada).

- I. Una vez sean ejecutados los trabajos programados, el operador deberá cargar mediante el SIGEINT el reporte posterior a la interrupción programada, mismo que deberá contener la información respecto a los trabajos realizados, indicando de manera clara el tiempo real empleado en su ejecución y si éstos conllevaron a una interrupción del servicio. Esta información deberá ser cargada a la respectiva solicitud de trabajo programado en un plazo de hasta tres (3) días hábiles administrativos contados a partir de concluida la ejecución.
- II. En caso de que los trabajos realizados hubieran interrumpido la interconexión con otros



<p>LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65</p>	<p>COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683, Esq. España y La Paz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184 4-4581185</p>	<p>SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Condominio Gardenia Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2, Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978</p>	<p>TARIJA: Calle Alejandro del Carpio Nº 720 esq. O'Connor Piso 1 Telf.: 4-644136</p>	<p>Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gov.bo</p>
---	--	--	--	--



Resolución Administrativa Regulatoria

operadores se debe presentar un listado con tiempos efectivos de interrupción por operador interconectado.

- III. Adicionalmente, el operador deberá remitir los archivos LOG y otra documentación relevante que identifique la fecha y hora de la interrupción efectiva y de la restitución de los servicios.

TÍTULO SEGUNDO

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE REPORTES DE INTERRUPTIÓN DE SERVICIO DE RED PÚBLICA DE SERVICIOS.

Artículo 10.- (Obligación de reportar la interrupción).

En caso de suscitarse emergencias o eventos de fuerza mayor o caso fortuito que hayan motivado una interrupción súbita de las operaciones en la red pública o parte de la misma o a la suspensión súbita en la prestación de dichos servicios, con la correspondiente aplicación de trabajos de corrección, tal situación deberá ser reportada ante la ATT dentro de los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

Artículo 11.- (Caso fortuito y fuerza mayor).

Se entenderán como caso fortuito y fuerza mayor a los siguientes:

- a) Caso fortuito: Es aquel hecho imprevisible de origen interno al operador o proveedor, que ocurrió a pesar de una conducta diligente.
b) Fuerza mayor: Es aquel hecho que aún previsto no pudo ser evitado, cuyo origen es externo al operador o proveedor.

Artículo 12.- (Requisitos de la solicitud).

El reporte de interrupción súbita de servicio de red pública de servicios debe presentarse ante la ATT mediante la utilización del SIGEINT, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- 1. El archivo a ser remitido por parte de los operadores de red pública debe estar en formato MS EXCEL (extensión *.xlsx), el cual deberá ser descargado del mismo SIGEINT, ubicado en la herramienta "Plataformas Virtuales" de la página web de la ATT: www.att.gob.bo. Dicho archivo no podrá ser modificado ni alterado de ninguna manera en lo referente al formato de los campos establecidos.
2. Los campos específicos así como el formato específico de cada campo se muestran a continuación:

Table with 10 columns: FECHA Y HORA CORTE, FECHA Y HORA RESTAURACIÓN, MOTIVO DEL CORTE, SERVICIOS AFECTADOS, TIPO DE SERVICIO AFECTADO, ÁREA GEOGRÁFICA AFECTADA, MUNICIPIO Y LOCALIDAD, N.º DE LÍNEAS O PUNTO AFECTADO, PROCEDIMIENTOS PARA LA RESTAURACIÓN DEL SERVICIO, LISTADO DE OPERADORES INTERCONECTADOS AFECTADOS, ORGANIZACIÓN.

Todos los campos deben ser debidamente llenados, no pudiendo ingresar reportes con campos vacíos o llenados sin el formato configurado y establecido en el reporte. Por cada servicio afectado se deberá llenar un registro en la tabla correspondiente.

- 3. En lo atinente a los campos "Motivo del Corte", "Servicios Afectados" y "Tipo de Servicio





Resolución Administrativa Regulatoria

Afectado”, los mismo deben llenarse empleando los acrónimos autorizados por el Ente Regulador, mismos que pueden ser descargados del SIGEINT.

Asimismo el campo de “Número de Líneas o Usuarios Afectados” debe ser llenado por el operador de manera obligatoria, debiendo colocarse el número real o en su defecto proyectado de las líneas o usuarios afectados En caso de que este campo no se encuentre debidamente llenado y justificado, no se procederá al registro del Formulario.

4. En caso de que el operador desee sugerir un motivo o un tipo de servicio a añadir, se deberá plantear la propuesta al Ente Regulador, misma que será contestada en un plazo de cinco (5) días hábiles administrativos de recibida la sugerencia, indicando en la nota de respuesta la pertinencia de agregar la misma.
5. En lo referente a los campos “Área geográfica afectada” y “Nodo en falla(localidad)”, los mismos serán validados con la lista de Departamentos y Localidades remitidos por el Instituto Nacional de Estadística (INE).
6. El registro debe ser llenado por tipo de servicio afectado, es decir si una interrupción afectó a más de un servicio se deben tener tantos registros como servicios afectados.
7. La información contenida en la solicitud de autorización y toda la información proporcionada a través de la misma revisten la condición de Declaración Jurada, validada a través de la firma digital autorizada al operador.



Artículo 13.- (Plazo máximo para la remisión de Reporte de Interrupción Súbita).

- I. En el caso de reporte de interrupción súbita de servicio de red pública de servicios, el operador deberá subir el archivo de dicho reporte al SIGEINT dentro de los tres (3) días hábiles administrativos de suscitado el hecho.
- II. El operador remitirá junto con el reporte de interrupción los archivos LOG correspondiente a su sistema de gestión indicando la fecha y hora de la interrupción así como la fecha y hora de restitución por servicio afectado.
- III. El incumplimiento a la fecha de presentación será sancionado según lo establecido a la normativa en vigencia.



TÍTULO TERCERO

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 14.- (De la Información Adicional sobre Interrupción de Servicio).

En el marco de las atribuciones del Ente Regulador, éste podrá solicitar ampliación y/o complementación del reporte remitido, en cuyo caso la respuesta debe ser remitida por el operador en el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos de recibida la solicitud, debiéndose registrar dicho justificativo en el mismo reporte del SIGEINT.



<p>LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65</p>	<p>COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683, Esq. España y La Paz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184 - 4-4581185</p>	<p>SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Condominio Gardenia Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2, Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978</p>	<p>TARIJA: Calle Alejandro del Carpio Nº 720 esq. O'Connor Piso 1 Telf.: 4-644136</p>	<p>Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo</p>
---	--	--	--	--



Resolución Administrativa Regulatoria

Artículo 15.- (De los Registros Observados).

Para efectos del presente instructivo se declarará un registro como observado cuando cumpla una de las siguientes condiciones:

- I. Cuando el registro de un interrupción súbita de servicio o una solicitud de interrupción programada no contenga la información mínima solicitada en el presente instructivo.
- II. Cuando la solicitud de subsanación emitida por esta Autoridad, no sea atendida en su totalidad tal y como lo solicitó el Ente Regulador.

Artículo 16.- (De la Subsanación de Registros).

Una vez se haya observado algún campo del reporte que esté sujeto a subsanación, el Ente Regulador notificará a través del SIGEINT los campos que deberán ser subsanados. El plazo para dicha subsanación será de un (1) día hábil administrativo contado a partir de la notificación, caso contrario dicho registro se considerará como observado y se rechazará la solicitud de autorización.

Artículo 17.- (De la Compensación a los usuarios y/o abonados por la interrupción de Servicio).

Cuando una interrupción súbita del servicio reportada por los operadores de red pública de servicios sea declarada por el Ente Regulador como un caso atribuible al operador en el cual no se demuestren causas de fuerza mayor o caso fortuito, o una interrupción de servicio programada se extienda del tiempo autorizado por el Ente Regulador, el operador responsable deberá aplicar uno de los siguientes tipos de compensación según el tipo de servicio afectado:

1. Efectuar la compensación en la factura del mes siguiente a las usuarias y usuarios del servicio afectado debidamente identificados por el operador, por un monto equivalente al tiempo que duró la interrupción del servicio.
2. Otorgar a las usuarias y usuarios del servicio afectado debidamente identificados por el operador, un paquete compensatorio que puede consistir en adición de minutos y/o adición de paquetes de datos al plan actual. Dicha compensación deberá tener una vigencia correspondiente a lo establecido la normativa vigente.
3. Este tipo de compensación será aplicada hasta que el Ente Regulador emita el instructivo de compensación automática por interrupciones de servicio.
4. El operador deberá asegurarse de que todos los abonados sean compensados por la interrupción de servicios que le sean atribuibles, debiendo remitir un reporte al Ente Regulador en el que indique que todos los abonados reportados en la interrupción fueron debidamente compensados, así como presentar los criterios bajo los cuales se procedió a determinar la compensación aplicada.
5. La compensación aplicada por el operador no exime a éste de los posibles procesos administrativos que puedan iniciarse por parte del Ente Regulador en el marco del ejercicio de sus funciones de fiscalización.



T



LA PAZ: Calle 13 de Calacoto
N° 8260 entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián
N° 683, Esq. España y La Paz
(El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni,
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Condominio Gardenia
Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpio
N° 720 esq. O'Connor
Piso 1
Telf.: 4-644136

Línea Gratuita de Protección al
Usuario
800-10-6000
www.att.gob.bo



Resolución Administrativa Regulatoria

Artículo 18.- (Del incumplimiento a las fechas de presentación)

- I. El incumplimiento a la fecha de presentación del reporte de interrupción programada será sancionado según lo establecido a la normativa en vigencia.
- II. El incumplimiento a la fecha de presentación del reporte de interrupción súbita será sancionado según lo establecido a la normativa en vigencia.

Artículo 19.- (De la realización de Trabajos sin contar con autorización del Ente Regulador)

La realización de trabajos que involucren una interrupción mayor a treinta (30) minutos continuos sin contar autorización expresa del Ente Regulador, será pasible a sanción administrativa según lo estipulado en la normativa vigente.

Artículo 20.- (De la implementación del presente Instructivo)

- I. Se establecerá un periodo de veinte (20) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente hábil de la publicación del presente instructivo para que el operador pueda realizar los trámites respectivos ante la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia - ADSIB a fin de contar con el dispositivo firmador para la utilización de la plataforma SIGEINT. Durante el periodo otorgado el operador podrá remitir sus interrupciones programadas y súbitas a través de un procedimiento manual habilitado en el SIGEINT.
- II. Una vez transcurrido el periodo señalado de manera precedente, los operadores de telecomunicaciones deberán utilizar el sistema con la firma digital únicamente, salvo casos de imposibilidad técnica debidamente informados a la ATT, para que se habilite temporalmente el registro manual de las interrupciones.
- III. Para fines de uso de la firma digital el operador debe contar con el firmador cliente para realizar la interacción entre el sistema y los documentos firmados digitalmente.



T



LA PAZ: Calle 13 de Calacoto
N° 8260 entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián
N° 683, Esq. España y La Paz
(El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni,
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Condominio Gardenia
Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpio
N° 720 esq. O Connor
Piso 1
Telf.: 4-644136

Línea Gratuita de Protección al
Usuario 11 de 11
800-10-6000
www.att.gob.bo