

Resolución Administrativa Regulatoria

La Paz, 17 de febrero de 2022

VISTOS:

El Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 70/2022 de 28 de enero de 2022 (**INFORME TÉCNICO**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 237/2022 de 17 de febrero de 2022 (**INFORME JURÍDICO**); los antecedentes del caso, la normativa vigente aplicable y todo lo que se vio y se tuvo presente:

CONSIDERANDO 1: ANTECEDENTES.-

Que a través del **INFORME TÉCNICO**, la Dirección de Fiscalización y Control, solicitó la aprobación del Instructivo Técnico para la Disposición de Guías Telefónicas, manifestando que existe la necesidad de reglamentar la disposición y entrega de guías telefónicas por parte de los operadores, que, a su elección, y de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 164, éstas pueden encontrarse en formato impreso o electrónico. En tal sentido, es necesario emitir un instructivo, enmarcado en la normativa vigente, que no vulnere los derechos de las usuarias y usuarios, que sea de su beneficio, así como de los operadores.

Que en el **INFORME JURÍDICO** se estableció que, en mérito a los antecedentes y el análisis de las consideraciones legales, al no existir elementos contrarios a la normativa legal vigente y al no haber impedimento legal, corresponde a la ATT emitir la respectiva Resolución.

CONSIDERANDO 2: MARCO NORMATIVO.-

Que la Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación (**LEY 164**) en el numeral 5) de su artículo 14 establece que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) tiene atribuciones para “Regular, controlar, supervisar y fiscalizar la correcta prestación de los servicios y actividades por parte de los operadores o proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y de entidades certificadoras autorizadas y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales”.

Que el numeral 15) del artículo 14 de la LEY 164, refiere como atribución de la ATT: “Elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector”.

Que el numeral 7) del artículo 59 de la LEY 164 señala como una de las obligaciones de los operadores y proveedores: “Entregar gratuitamente y anualmente a las usuarias o los usuarios de servicios de telefonía, guías impresas o electrónicas y un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido, así como, excluir sin costo alguno, a las usuarias o los usuarios que así lo soliciten”.

Que el Reglamento a la LEY 164, aprobado por Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012 (**DS 1391**), en el inciso g) de su artículo 168 dispone: “Los operadores o proveedores del servicio local, deberán poner a disposición de las usuarias y usuarios su Guía telefónica impresa de manera anual en el transcurso del primer trimestre de cada año y en su web, debiendo remitir constancia a la ATT”.

Que el Reglamento de Infracciones y Sanciones del sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado por Decreto Supremo N° 4326 de fecha 7 de septiembre de 2020 (**REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 4326**), en el inciso c), parágrafo II de su artículo 26, establece como infracción contra los derechos de las usuarias y usuarios: “No poner a disposición de la usuaria o usuario la guía telefónica a través de un medio impreso o electrónico, de manera gratuita y anual”.



La Paz: 13 de Calacoto entre av. Los Sauces y av. Costanera Nro. 8260.
Telf: 2-772266 - 2- 615000
Fax: 2-772299

Cochabamba: Av. Ballivián y España (El Prado) Nro. 683 primer piso
Telf: 4-581182 - 4-451184
4-4581185

Santa Cruz: Av. Beni (entre 4to y 5to anillo) calle 3, edif. Gardenia Condominio Club Torre Sur. Planta baja of. 2
Telf: 3-120587 - 3-3120978

Tarija: Calle Padilla esquina Alejandro del Carpio Nro. 878
Telf: 6-644136 - 6-112611

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

Resolución Administrativa Regulatoria

Que por su parte, el inciso b), parágrafo I del artículo 30 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 4326, señala como infracción contra las atribuciones de la autoridad reguladora: *“Incumplir total o parcialmente las resoluciones de carácter general emitidas por la ATT, u obstaculizar su cumplimiento”*.

CONSIDERANDO 3: ANÁLISIS.-

Que de acuerdo a lo dispuesto en la LEY 164, los operadores y proveedores están en la obligación de entregar anualmente y de forma gratuita a las usuarias y usuarios de servicios de telefonía, guías impresas o electrónicas, además de un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido.

Que por su parte, el DS 1391 señala que durante el primer trimestre de cada año los operadores y proveedores tienen la obligación de poner disposición de las usuarias y usuarios su guía telefónica impresa y en su página web, debiendo remitir constancia a la ATT.

Que en consideración a lo dispuesto en la LEY 164, las guías telefónicas a ser entregadas a las usuarias y usuarios pueden encontrarse en formato impreso o en formato electrónico, este último mediante soportes magnéticos, ópticos o electrónicos, o a través de una dirección URL, dispuesta por el operador y a la que se puede acceder por medio de un navegador web y una conexión activa a Internet.

Que en ese marco, resulta pertinente emitir un instrumento que establezca el procedimiento, condiciones, plazos y formas de entrega de las guías telefónicas, tanto en formato impreso, así como en formato electrónico, garantizando los derechos de las usuarias y usuarios y que, a su vez, permita a los operadores y proveedores efectuar dicha entrega, de acuerdo a criterios de oportunidad, disponibilidad u otros; bajo apercibimiento de sanción en caso de su inobservancia.

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, tiene atribución de elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector, en procura de mejorar un servicio enmarcado en la normativa vigente.

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;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el “Instructivo Técnico para la Disposición y Entrega de Guías Telefónicas”, 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 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.

CUARTO.- INSTRUIR a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación de esta Autoridad

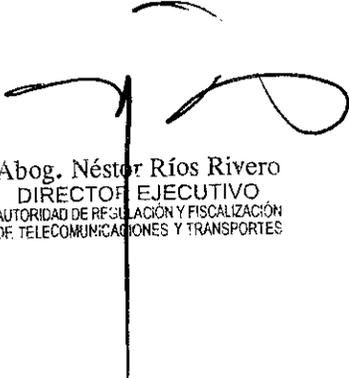


Resolución Administrativa Regulatoria

publicar la presente Resolución Administrativa Regulatoria en la página web de la ATT, una vez que entre en vigencia.

QUINTO.- INSTRUIR a la Dirección de Fiscalización y Control de la ATT el cumplimiento del presente acto administrativo.

Regístrese y archívese.


Abog. Néstor Ríos Rivero
DIRECTOR EJECUTIVO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES


Abg. Marcio Gutiérrez Fernández
DIRECTOR JURÍDICO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES



1-LP-251/2022

► **La Paz:** 13 de Calacoto entre
av. Los Sauces y av. Costanera
Nro. 8260.
Tel: 2-772266 - 2- 615000
Fax: 2-772299

► **Cochabamba:** Av. Ballivian y España
(El Prado) Nro. 683 primer piso
Tel: 4-581182 - 4-451184
4-4581185

► **Santa Cruz:** Av. Beni (entre
4to y 5to anillo) calle 3, edif.
Gardenia Condominio Club
Torre Sur. Planta baja of. 2
Tel: 3-120587 - 3-3120978

► **Tarija:** Calle Padilla esquina
Alejandro del Carpio Nro. 878
Tel: 6-644136 - 6-112611

► **Línea Gratuita de Protección
al Usuario:** 800-10-6000
3 de 6
www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

ANEXO

INSTRUCTIVO TÉCNICO PARA LA DISPOSICION Y ENTREGA DE GUÍAS TELEFÓNICAS

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 1.- (OBJETO). El presente Instructivo tiene por objeto establecer el procedimiento en forma detallada, clara y precisa para la entrega de guías telefónicas a los usuarios y usuarias por parte de los operadores de telecomunicaciones que cuentan con esta obligación.

Artículo 2.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN). El presente Instructivo es de aplicación obligatoria para todos los operadores autorizados para prestar el servicio local de telecomunicaciones en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Artículo 3.- (GLOSARIO). A los fines de aplicación del presente Instructivo, se establecen las siguientes definiciones:

Formato electrónico. Se refiere a la presentación de información digital, a través de la utilización de medios informáticos o dispositivos electrónicos.

Para efectos del presente documento, se entenderá como guía telefónica electrónica, al documento presentado a través de una dirección URL (dirección única que identifica a una página web en Internet) dispuesta por el operador y a la que se puede acceder a través de un navegador web y una conexión activa a Internet. Asimismo, al documento digital cuyo soporte se da mediante dispositivos magnéticos, ópticos o electrónicos. (CD, DVD, “flash memory” u otros).

Formato impreso. Se refiere a dejar una marca, texto escrito, dibujo o figura en un papel por medio de procedimientos mecánicos.

Artículo 4.- (DISPOSICIÓN DE LA GUÍA TELEFÓNICA). Los operadores pondrán a disposición de las usuarias y usuarios, la guía telefónica en formato impreso o electrónico conforme a lo señalado en el artículo 3 del presente Instructivo, en el transcurso del primer trimestre de cada año, vale decir hasta el 31 de marzo.

Artículo 5.- (CONSTANCIA DE DISPONIBILIDAD).

I. Como constancia o evidencia del cumplimiento de la disponibilidad de la guía telefónica en formato electrónico, a través de una dirección URL del operador, el mismo deberá comunicar, mediante nota firmada digitalmente y remitida a esta Autoridad a través del buzón digital de su página oficial (<https://www.att.gob.bo>), la dirección URL (dirección única que identifica a una página web en Internet) donde estará disponible la guía telefónica electrónica.

II. Cuando el operador ponga a disposición la guía telefónica en formato impreso o electrónico en medio físico (CD, DVD, “flash memory” u otros), el operador deberá remitir a esta Autoridad un ejemplar físico o el dispositivo electrónico como constancia de la disposición de la guía.



La Paz: 13 de Calacoto entre
av. Los Sauces y av. Costanera
Nro. 8260.
Tel: 2-772266 - 2- 615000
Fax: 2-772299

Cochabamba: Av. Ballivian y España
(El Prado) Nro. 683 primer piso
Tel: 4-581182 - 4-451184
4-4581185

Santa Cruz: Av. Beni (entre
4to y 5to anillo) calle 3, edif.
Gardenia Condominio Club
Torre Sur. Planta baja of. 2
Tel: 3-120587 - 3-3120978

Tarja: Calle Padilla esquina
Alejandro del Carpio Nro. 878
Tel: 6-644136 - 6-112611

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

Resolución Administrativa Regulatoria

Artículo 6.- (CONSTANCIA DE ENTREGA). La entrega de la guía telefónica a las usuarias y usuarios se realizará según las siguientes puntualizaciones.

1. Cuando la guía telefónica sea entregada en formato impreso o electrónico en un medio físico (CD, DVD, "flash memory" u otros), el operador deberá registrar en una lista los datos de identificación del usuario o usuaria y la constancia de recepción (firma manuscrita).

2. Cuando la guía telefónica electrónica sea entregada a través de una dirección URL, el operador deberá disponer de los siguientes mecanismos de registro:

a) Contador del número de descargas de la guía realizadas por los socios y socias de la empresa, debiendo proporcionar el acceso de los reportes en línea a esta Autoridad. Para la descarga de la guía telefónica electrónica desde la dirección disponibilizada por el operador, la aplicación deberá contar con la facilidad de solicitar a la usuaria y usuario, el código de cliente o carnet de identidad; éste último deberá validarse como socio o socia de la empresa.

b) Contador del número de descargas realizado por personas en general que consultaron la guía telefónica electrónica, debiendo proporcionar el acceso a los reportes en línea a esta Autoridad.

c) Contador del número de visitas realizadas a la dirección disponibilizada por el operador, debiendo proporcionar el acceso a los reportes en línea a esta Autoridad.

En caso de que el operador opte por esta modalidad de entrega, los contadores deberán estar disponibles en la página web, hasta el 31 de marzo de 2022.

3. La información de la entrega de guías telefónicas a los usuarios y usuarias por cualquiera de los medios mencionados anteriormente, deberá ser conservada según normativa vigente, para fines de fiscalización por parte de esta Autoridad.

Artículo 7.- (ACTUALIZACIÓN). La actualización de la guía telefónica en la página web deberá ser realizada de acuerdo a las siguientes consideraciones:

a) La página web del operador, deberá estar en línea y contar con una disponibilidad de 24/7 para la consulta de las usuarias y usuarios, salvo imposibilidad técnica debidamente justificada por el operador.

La página web deberá contar con la facilidad de descargar la guía telefónica.

b) Esta Autoridad, cuando así lo requiera, podrá solicitar la guía telefónica en formato editable (excel, csv, texto u otro).

Artículo 8.- (FISCALIZACIÓN). A partir del 1 de abril de cada año, la ATT realizará la fiscalización del cumplimiento del presente instructivo.

Artículo 9.- (COMUNICACIÓN). El operador comunicará a las socias y socios, el formato de entrega de la guía (impreso o electrónico) en cada gestión, hasta el 31 de marzo. En caso de que la entrega se efectuó a través de formato electrónico, también se comunicará la disponibilidad de la información.



La Paz: 13 de Calacoto entre
av. Los Sauces y av. Costanera
Nro. 8260.
Telf: 2-772266 - 2- 615000
Fax: 2-772299

Cochabamba: Av. Ballivián y España
(El Prado) Nro. 683 primer piso
Telf: 4-581182 - 4-451184
4-4581185

Santa Cruz: Av. Beni (entre
4to y 5to anillo) calle 3, edif.
Gardenia Condominio Club
Torre Sur. Planta baja of. 2
Telf: 3-120587 - 3-3120978

Tarija: Calle Padilla esquina
Alejandro del Carpio Nro. 878
Telf: 6-644136 - 6-112611

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

Resolución Administrativa Regulatoria

Artículo 10.- (SANCIÓN). El incumplimiento al presente instructivo, será sancionado de acuerdo al Reglamento de Infracciones y Sanciones para el sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, vigente al momento de la infracción.

-----000-----



▶ **La Paz:** 13 de Calacoto entre av. Los Sauces y av. Costanera Nro. 8260.
Telf: 2-772266 - 2- 615000
Fax: 2-772299

▶ **Cochabamba:** Av. Ballivian y España (El Prado) Nro. 683 primer piso
Telf: 4-581182 - 4-451184
4-4581185

▶ **Santa Cruz:** Av. Beni (entre 4to y 5to anillo) calle 3, edif. Gardenia Condominio Club Torre Sur. Planta baja of. 2
Telf: 3-120587 - 3-3120978

▶ **Tarija:** Calle Padilla esquina Alejandro del Carpio Nro. 878
Telf: 6-644136 - 6-112611

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