

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 269/2023

La Paz, 22 de mayo de 2023

VISTOS:

El Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF-TEC LP 1228/2021 de 29 de noviembre de 2021, emitido por la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC (**INFORME TÉCNICO I**); el Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF-TEC LP 1309/2021 de 24 de diciembre de 2021, emitido por la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC (**INFORME TÉCNICO II**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1920/2021 de 30 de diciembre de 2021, emitido por la Dirección Jurídica (**INFORME JURÍDICO I**); el Informe Técnico Jurídico ATT-DFC-INF TJ LP 1/2022 de 29 de noviembre de 2022, emitido por la Dirección de Fiscalización y Control, la Dirección Jurídica y la Unidad de Tecnología Informática (**INFORME TÉCNICO JURÍDICO I**); el Informe Técnico Jurídico ATT-DFC-INF TJ LP 2/2022 de 29 de noviembre de 2022, emitido por la Dirección Fiscalización y Control y la Dirección Jurídica (**INFORME TÉCNICO JURÍDICO II**); el Informe Técnico Jurídico ATT-DJ-INF TJ LP 3/2023 de 13 de enero de 2023, emitido por la Dirección Fiscalización y Control y la Dirección Jurídica (**INFORME TÉCNICO JURÍDICO III**); el Informe Técnico Jurídico ATT-DFC-INF TJ LP 2/2023 de 15 de febrero de 2023, emitido por la Dirección Fiscalización y Control y la Dirección Jurídica (**INFORME TÉCNICO JURÍDICO IV**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 832/2023 de 22 de mayo de 2023, emitido por la Dirección Jurídica (**INFORME JURÍDICO II**); la normativa vigente y todo lo que ver convino y se tuvo presente:

CONSIDERANDO 1:

Que los Parágrafos I y II del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado (**CPE**), establecen que: *"Toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones (...) Es responsabilidad del Estado, en todos sus 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 el numeral 2 del Parágrafo II del Artículo 298 de la **CPE**, establece como una de las competencias exclusivas del nivel central del Estado, el régimen general de las comunicaciones y las telecomunicaciones.

Que el Artículo 1 de la Ley N° 164 de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**LEY 164**), señala lo siguiente: *"La presente Ley 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 numeral 30 del Artículo 6 de la **LEY 164**, define al Servicio móvil, como: *"(...) el servicio al público que se presta utilizando frecuencias electromagnéticas específicas, a través de estaciones radiobase terrestres distribuidas en configuración celular o de microceldas y mediante equipos*

Firmado Digitalmente
Verificar en:



F-LP-15236/2021

terminales móviles o portátiles conectados a éstas, cuya área de servicio abarca todo el territorio boliviano. Incluye servicios complementarios”.

Que los numerales 2 y 15 del Artículo 14 de la **LEY 164**, establecen que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (**ATT**), tiene entre sus atribuciones: *“Autorizar, regular y fiscalizar los servicios de telefonía fija, móvil y todas las redes y servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como al servicio postal a nivel nacional (...) Elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector”.*

Que el Parágrafo I del Artículo 159 del 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 mediante Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012, dispone lo siguiente: *“En caso de que el operador considere que existe indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte de servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. El operador que procedió al corte deberá remitir a la ATT la información pertinente para efectos de registro en el plazo de veinticuatro (24) horas en días laborables o dentro del primer día laborable siguiente”.*

Que los incisos a) y f) del Artículo 19 del Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009, especifican entre otras, como atribuciones del Director Ejecutivo de la ATT, las siguientes: *“Ejercer la administración y representación legal de la ATT, y asumir la responsabilidad de sus actos legales y administrativos en el marco de la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, y demás disposiciones legales vigentes (...) Ordenar y realizar los actos necesarios para garantizar el cumplimiento de los fines relativos a la ATT”.*

CONSIDERANDO 2:

Que mediante Resolución Administrativa Regulatoria TL N° 0986/2010 de 01 de diciembre de 2010, fue aprobado el *“Instructivo de Corte de Servicios de Telecomunicaciones en caso de Llamadas o Mensajes Fraudulentos”.*

Que el **INFORME TÉCNICO I**, concluye que: *“El fraude a través de llamadas o mensajes de texto se ha incrementado debido al frágil control en la validación de la identidad del titular de la línea, del propietario del equipo terminal móvil y del desconocimiento de los usuarios sobre los posibles fraudes a través de los Servicios de Telecomunicaciones. (...) Es imprescindible la actualización del “Instructivo de Corte de Servicios de Telecomunicaciones en caso de Llamadas o Mensajes Fraudulentos”, que fue aprobado mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0986/2010 de fecha 1 de diciembre de 2010. Toda vez que además de los servicios convencionales se usan las redes sociales (Facebook, Whatsapp, etc.) para realizar las llamadas y el envío de mensajes de texto con fines fraudulentos. (...) De conformidad al numeral 15 del Artículo 14 de la Ley N° 164, se desarrolló una nueva propuesta de Instructivo, donde se plasma un procedimiento actualizado para la atención de denuncias ante posibles hechos de fraude (...)”.*

Que mediante Comunicación Interna ATT-DJ-CI LP 1732/2021 de 03 de diciembre de 2021, la Unidad Legal de Servicios dependiente de la Dirección Jurídica, indica que el contenido del Proyecto de *“Instructivo para la Atención de Denuncias por Llamadas y/o mensajes Fraudulentos”*, adjunto al **INFORME TÉCNICO I**, fue coordinado con esa Unidad.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-15236/2021

Que el **INFORME TÉCNICO II**, señala lo siguiente: “(...) *se debe desarrollar una Plataforma Digital, toda vez que la propuesta del Instructivo se basa en ésta y a través de la cual los operadores enviarían a la ATT la denuncia y la información relacionada a la misma, realizar el intercambio de información de las líneas presuntamente fraudulentas y el correspondiente registro y seguimiento de todas las denuncias de fraude a usuarios del Servicio Móvil. (...) Es imprescindible la actualización del “Instructivo de Corte de Servicios de Telecomunicaciones en caso de Llamadas o Mensajes Fraudulentos”, que fue aprobado mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0986/2010 de fecha 1 de diciembre de 2010. Toda vez que además de los servicios convencionales se usan las redes sociales (Facebook, Whatsapp, etc.) para realizar las llamadas y el envío de mensajes de texto con fines fraudulentos. (...) De conformidad al numeral 15 del Artículo 14 de la Ley N° 164, se desarrolló una nueva propuesta de Instructivo, donde se plasma un procedimiento actualizado para la atención de denuncias ante posibles hechos de fraude (...)*”; por lo que recomienda: “*A la Unidad de Servicios de Telecomunicaciones y TIC, con el apoyo de la Unidad Legal de Servicios realicen la solicitud del desarrollo de la Plataforma Digital para el registro de atención de denuncias por llamadas y/o mensajes fraudulentos a la Unidad de Tecnología Informática, en el marco del Instructivo aprobado*”.

Que el **INFORME JURÍDICO I**, concluye señalando lo siguiente: “*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 Administrativa Regulatoria*”.

Que el **INFORME TÉCNICO JURÍDICO I**, señala en sus conclusiones que: “*En función de los resultados obtenidos en la inspección realizada y la información brindada por los operadores TELECEL S.A., ENTEL S.A. y NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. se concluye que: (...) TELECEL S.A., ENTEL S.A. y NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A., registran denuncias por llamadas y/o mensajes fraudulentos; sin embargo, se advirtió que no cuentan con procedimientos internos para la atención de dichas denuncias. (...) TELECEL S.A., ENTEL S.A. y NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A., no mantienen una plataforma específica donde comparten información respecto a denuncias por llamadas y/o mensajes fraudulentos. (...) Se evidenció la necesidad de actualizar el “Instructivo de corte de servicios de Telecomunicaciones en caso de llamadas o mensajes fraudulentos” aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria TL N°986/2010 de fecha 01 de diciembre de 2010; toda vez que, actualmente, el medio más común por el cual los operadores reciben denuncias por llamadas y/o mensajes fraudulentos, es la aplicación de WhatsApp puesto que la misma es un medio de mensajería y llamadas de fácil acceso, en ese sentido, el actual instructivo no cubre todas las necesidades y obligaciones para el usuario y el operador, siendo necesaria dicha actualización*”; por lo que, recomienda la actualización del “Instructivo de corte de servicios de Telecomunicaciones en caso de llamadas o mensajes fraudulentos” aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria TL N° 986/2010 de fecha 01 de diciembre de 2010.

Que el **INFORME TÉCNICO JURÍDICO II**, señala lo siguiente: “(...) *se evidenció que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0986/2010 mediante la cual se aprueba el “Instructivo de Corte de Servicios de Telecomunicaciones en caso de Llamadas o Mensajes Fraudulentos”, ya no se considera aplicable, puesto que existen nuevos medios utilizados para producir estafas por llamadas o mensajes fraudulentos, ya que anteriormente las llamadas y/o mensajes fraudulentos se realizaban a través de los medios tradicionales (llamadas y SMS), y actualmente se hacen uso de Redes Sociales como ser: Facebook y aplicaciones de mensajería y llamadas como ser: WhatsApp, Telegram y otros (...) resulta necesario realizar una actualización del citado instructivo aprobado mediante la RAR 0986/2010 a fin de maximizar las acciones dirigidas a la protección de los usuarios de telecomunicaciones; al efecto se elaboró un proyecto de actualización de dicho Instructivo, mismo que se encuentra dividido en 12 artículos y un Anexo (Formulario) en el que se propone acortar*

Firmado Digitalmente
Verificar en:



T-LP-15236/2021

los tiempos, sin necesidad de una instrucción mediante la emisión de un Acto Administrativo emitido por ésta Autoridad, siendo el operador quien pueda proceder al corte de la línea telefónica fraudulenta y el bloqueo del IMEI de la línea involucrada de manera directa, puesto que es el operador quien posee la evidencia e indicios suficientes del fraude y tiene la convicción de que la línea telefónica denunciada está siendo usada para realizar fraude. (...) Adicionalmente, para hacer más efectivo el procesamiento de las denuncias por llamadas y/o mensajes fraudulentos a través de la Unidad de Tecnología Informática se desarrolló la Plataforma Digital DENUNCIA EL FRAUDE, para el registro de denuncias por llamadas o mensajes fraudulentos, donde la denuncia podrá ser presentada de forma presencial y no presencial, previa validación de la identidad del denunciante con la base de datos de SEGIP; los operadores podrán intercambiar información técnica necesaria relacionada a la denuncia, (...) así también, la plataforma servirá para que los usuarios puedan realizar el registro y seguimiento de su denuncia”.

Que el **INFORME TÉCNICO JURÍDICO II**, concluye que: “a) El fraude a través de llamadas o mensajes de texto se ha diversificado debido al adelanto tecnológico de los Servicios de Telecomunicaciones. (...) b) Es imprescindible la actualización del “Instructivo de Corte de Servicios de Telecomunicaciones en caso de Llamadas o Mensajes Fraudulentos”, que fue aprobado mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0986/2010 de fecha 01 de diciembre de 2010, toda vez que ante la descendencia de los servicios convencionales, es decir llamada telefónica y mensajes de texto tradicionales, en la actualidad se utilizan Redes Sociales, como ser: Facebook y otros, además, aplicaciones de mensajería y llamadas, como ser: WhatsApp, Telegram y otros para realizar hechos fraudulentos. (...) c) De conformidad al numeral 15 del Artículo 14 de la Ley N° 164, se desarrolló una propuesta de Instructivo, donde se establece la reducción de tiempos de atención de denuncias, sin necesidad de una instrucción mediante la emisión de un Acto Administrativo, emitido por esta Autoridad; siendo el operador, quien pueda proceder al corte de la línea telefónica fraudulenta y el bloqueo del IMEI de la línea involucrada de manera directa, ante la evidencia de indicios suficientes del fraude. Para el propósito, se adjunta el proyecto de instructivo mencionado (Anexo)”.

Que el **INFORME TÉCNICO JURÍDICO III**, recomienda: “(...) tomar en cuenta las modificaciones realizadas al proyecto de instructivo, de acuerdo a las observaciones presentadas previamente, con el objeto de proceder a una aprobación del INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR LLAMADAS Y/O MENSAJES FRAUDULENTOS, adjunto en proyecto al presente Informe”.

Que el **INFORME TÉCNICO JURÍDICO IV**, señala: “Reuniones de socialización con los operadores del Servicio Móvil; ENTEL S.A., NUEVATEL S.A y TELECEL S.A. en fechas 27 y 30 de enero de 2023 sobre el nuevo procedimiento de atención y gestión de denuncias llamadas y mensajes fraudulentos. (...) Luego de analizar cuidadosamente las observaciones y sugerencias brindadas por los operadores del Servicio Móvil en las diversas reuniones de socialización y posteriores reuniones sostenidas con las distintas áreas de esta Autoridad, se toman en cuenta (...)”.

Que el **INFORME TÉCNICO JURÍDICO IV**, recomienda: “a) (...) Tomar en cuenta las modificaciones sugeridas al instructivo, de acuerdo a las consideraciones presentadas, con el objeto de proceder con la aprobación del INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR LLAMADAS Y/O MENSAJES FRAUDULENTOS, adjunto al presente Informe. (...) b) Considerar en la parte resolutive de la resolución administrativa regulatoria que los operadores o proveedores incorporen en la Lista Negra los números de IMEI de (los) equipo (s) terminal (es) móvil (es) con suspensión de servicio que haya sido identificados dentro del hecho fraudulento. (...) c) Incluir en la parte resolutive de la resolución administrativa regulatoria la otorgación a los operadores y /o proveedores del Servicio Móvil, un plazo de treinta (30) días hábiles computables a partir de la publicación de la resolución, para que adecuen sus procedimientos para la atención de denuncias por

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-15236/2021

llamadas o mensajes fraudulentos, en función al instructivo, pudiendo ampliarse este plazo por treinta (30) días hábiles adicionales, previa justificación presentada ante esta la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT). En dicho plazo, se procederá a realizar la socialización y capacitación sobre la Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o Mensajes Fraudulentos “Bloquea la Estafa” de acuerdo al manual específico que estará a disposición en la misma plataforma. (...) d) Con el detalle anterior, se debe prever que el plazo de implementación y uso de la plataforma será de treinta (30) días hábiles, computables a partir de la publicación de la resolución regulatoria correspondiente”, y adjunta el correspondiente, Proyecto de INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR LLAMADAS Y/O MENSAJES FRAUDULENTOS.

Que el **INFORME JURÍDICO II**, concluye señalando que: “Del análisis de los antecedentes expuestos y la normativa vigente, se concluye que la aprobación del INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR LLAMADAS Y/O MENSAJES FRAUDULENTOS y de la implementación y uso de la Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o Mensajes Fraudulentos “BLOQUEA LA ESTAFA”, requerida a través de los Informes Técnicos Jurídicos ATT-DFC-INF TJ LP 2/2022 de 29 de noviembre de 2022, ATT-DJ-INF TJ LP 3/2023 de 13 de enero de 2023 y ATT-DFC-INF TJ LP 2/2023 de 15 de febrero de 2023, no contraviene normativa legal vigente, además que la misma se encuentra debidamente aprobada por las instancias técnicas involucradas”.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, Abg. NÉSTOR RÍOS RIVERO, designado mediante Resolución Suprema N° 27479 de 29 de marzo de 2021, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el “INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR LLAMADAS Y/O MENSAJES FRAUDULENTOS” y su ANEXO; mismo que forma parte íntegra, indivisible e inseparable de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

SEGUNDO.- APROBAR el uso de la **Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o Mensajes Fraudulentos “BLOQUEA LA ESTAFA”**, de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, el cual se implementará a partir del día hábil siguiente al vencimiento del plazo de treinta (30) días hábiles, computables a partir de la publicación de la presente Resolución.

TERCERO.- INSTRUIR a los Operadores o Proveedores incorporen en la Lista Negra los números de IMEI de (los) equipo (s) terminal (es) móvil (es) con suspensión de servicio que haya sido identificados dentro del hecho fraudulento.

CUARTO.- INSTRUIR a los Operadores o Proveedores del Servicio Móvil, un plazo de treinta (30) días hábiles computables a partir de la publicación de la resolución, para que adecuen sus procedimientos para la atención de denuncias por llamadas o mensajes fraudulentos, en función al instructivo, pudiendo ampliarse este plazo por treinta (30) días hábiles adicionales, previa justificación presentada ante esta Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT). En dicho plazo, se procederá a realizar la socialización y capacitación sobre la Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o Mensajes Fraudulentos “Bloquea la Estafa” de acuerdo al manual específico que estará a disposición en la misma plataforma.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



F-LP-15236/2021

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 269/2023

QUINTO.- INSTRUIR a la Dirección de Fiscalización y Control, efectuar la socialización y capacitación a los Operadores del Servicio Móvil, sobre el uso de la **Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o Mensajes Fraudulentos “BLOQUEA LA ESTAFA”**, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, computables a partir de la publicación de la presente Resolución, pudiendo ampliarse este plazo por treinta (30) días hábiles adicionales, previa justificación presentada ante esta Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).

SEXTO.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Administrativa Regulatoria TL N° 0986/2010 de 01 de diciembre de 2010, que aprobó el “Instructivo de Corte de Servicios de Telecomunicaciones en caso de Llamadas o Mensajes Fraudulentos”.

SÉPTIMO.- DISPONER que las denuncias presentadas con carácter previo a la implementación de la **Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o Mensajes Fraudulentos “BLOQUEA LA ESTAFA”**, deberán culminar su trámite amparados en la Resolución Administrativa Regulatoria TL N° 0986/2010 de 01 de diciembre de 2010.

OCTAVO.- INSTRUIR a la Dirección de Fiscalización y Control, tomar los recaudos necesarios para dar cumplimiento a la presente Resolución Administrativa Regulatoria, sea a través de los trámites y actos que demanden su plena ejecución e implementación.

NOVENO.- INSTRUIR a la Dirección de Fiscalización y Control, la publicación de la presente Resolución Administrativa Interna en un órgano de prensa nacional, a efectos de lo dispuesto por el Artículo 34 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo. Asimismo, la presente Resolución Administrativa deberá ser publicada en su totalidad en la página web de la ATT (www.att.gob.bo), para conocimiento y consulta de la población en general.

Regístrese y archívese.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



F-LP-15236/2021

**INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS
POR LLAMADAS Y/O MENSAJES FRAUDULENTOS**

ARTÍCULO 1. (OBJETO). El presente instructivo tiene por objeto establecer el procedimiento que deben seguir los operadores o proveedores del Servicio Móvil, en cuanto a la atención de denuncias en casos de llamadas y/o mensajes fraudulentos.

ARTÍCULO 2. (ALCANCE). El presente instructivo se aplicará a los operadores o proveedores, las usuarias y usuarios del Servicio Móvil dentro del territorio nacional.

ARTÍCULO 3. (DEFINICIONES). Para efectos del presente Instructivo se establecen las siguientes definiciones:

- a) **CORTE DE SERVICIO:** Acción del operador o proveedor que presta el servicio a la (s) línea (s) móvil (s) identificado (s) como fraudulentas. (s)
- b) **DENUNCIA:** Declaración que realiza la usuaria o usuario ante el operador o proveedor que le presta el servicio móvil respecto a un presunto hecho fraudulento.
- c) **DENUNCIANTE:** Usuaria o usuario titular de la línea móvil receptora o un tercero previamente identificado y autorizado, que recibió las llamadas y/o mensajes fraudulentos.
- d) **FORMULARIO DE DENUNCIA:** Documento registrado en la Plataforma habilitada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT, con característica de Declaración Jurada en el cual la o el denunciante, declara sus datos personales, el (los) número(s) de la(s) línea (s) móvil(es) y las circunstancias del presunto fraude.
- e) **FRAUDE POR LLAMADAS Y/O MENSAJES:** Envío de llamadas y/o mensajes desde una línea móvil registrada con alguno de los operadores o proveedores del servicio móvil dentro del territorio nacional, que tengan por objeto generar algún tipo de engaño y/o error, con la intención de conseguir un beneficio en perjuicio de la usuaria o el usuario.
- f) **HECHO FRAUDULENTO:** Es toda llamada y/o mensaje realizada de forma individual y/o conjunta con el fin de generar algún tipo de engaño y/o error, con la intención de conseguir un beneficio en perjuicio de la usuaria o el usuario.
- g) **IMEI (Identificador Internacional del Equipo Terminal Móvil):** Código de quince (15) dígitos pre grabado por el fabricante en los equipos terminales móviles, el cual permite identificar de forma exclusiva a cada equipo terminal móvil a nivel mundial y es transmitido por el equipo a la red del operador o proveedor al conectarse.
- h) **LÍNEA MÓVIL FRAUDULENTO:** Línea(s) móvil(es) registrada(s) en un operador o proveedor, de la cual se originan las llamadas y/o mensajes fraudulentos.
- i) **LÍNEA MÓVIL RECEPTORA:** Línea móvil destinataria o receptora de las llamadas y/o mensajes fraudulentos.
- j) **LISTA NEGRA:** Se refiere a la lista de IMEIs de Equipos Terminales Móviles que han sido registrados por el operador o proveedor de servicios móviles, para que no puedan ser utilizados

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-15236/2021

en su red o en las redes de telecomunicaciones móviles de otros proveedores.

- k) **LLAMADA:** Información en formato de audio que es transferida en tiempo real entre dos (2) equipos terminales, vía canales de voz de la red del operador o proveedor o mediante aplicaciones que tengan Acceso a Internet como medio de conexión.
- l) **MENSAJE:** Información en formato de texto o audio grabado que es transferida entre dos (2) equipos terminales móviles, vía SMS (Servicio de Mensajes Cortos), mensajería instantánea u otras aplicaciones que tengan Acceso a Internet como medio de conexión.
- m) **MENSAJERÍA INSTANTÁNEA Y REDES SOCIALES:** Mecanismos de comunicación entre dos (2) o más personas basadas en texto, imágenes, voz y video, mediante aplicaciones de dispositivos con Acceso a Internet como medio de conexión.
- n) **OPERADOR:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, cooperativa o comunitaria, que administra controla, explota y mantiene una red de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación con la autorización respectiva
- o) **PROVEEDOR DE SERVICIOS:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, cooperativa o comunitaria, autorizada para prestar servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias y los usuarios.
- p) **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Acción del operador o proveedor que presta el servicio al o los equipo (s) terminal (es) móvil (es).
- q) **TARJETA SIM (Módulo de Identidad de Suscriptor):** Tarjeta inteligente utilizada en los sistemas de comunicaciones móviles para identificar la línea móvil de los usuarios y permitir la conexión a la red de servicio móvil.
- r) **TRAFICO DE DATOS:** Hace referencia a la transferencia de información en formato de texto, imágenes, voz o video transferidos en bytes a través de las líneas móviles.

ARTÍCULO 4. (OBLIGACIONES DEL OPERADOR O PROVEEDOR) I. Para efectos del presente Instructivo los operadores o proveedores del Servicio Móvil, tienen la obligación de:

- a) Atender las denuncias por llamadas y/o mensajes fraudulentos, presentadas por la usuaria o el usuario, titular de la línea, o por un tercero, previamente identificado y autorizado.
- b) Realizar difusiones periódicas a través de medios masivos de comunicación (SMS, Radio, Spots de Televisión, Redes Sociales y/o Prensa escrita, entre otros), con la finalidad de difundir información preventiva necesaria respecto a la existencia de fraudes a través de los servicios móviles, los modos de operación, posibles riesgos y procesos de denuncia.
- c) Capacitar a su personal a fin de proporcionar una adecuada atención y asesoramiento al denunciante al momento de registrar su denuncia.
- d) Realizar el corte del servicio de la(s) línea(s) móvil(es), suspender el servicio del o los equipo(s) terminal(es) móvil(es) asociados a las mismas, debiendo considerar el registro del mismo en la Lista Negra, conforme al procedimiento establecido en el Artículo 9 del presente instructivo.
- e) Mantener un registro actualizado del número de las líneas móviles, IMEI, nombre de la persona denunciada, de la o el denunciante, radio bases de origen del tráfico y otros datos que se

Firmado Digitalmente
Verificar en:



F-LP-15236/2021

consideren útiles para la identificación de las personas que realizan las llamadas y/o mensajes fraudulentos.

- f) Proteger la confidencialidad de la o el denunciante, asegurando que la información sea utilizada exclusivamente con propósitos de dar solución a la denuncia y garantizar que la información personal del denunciante no sea divulgada de manera no autorizada.

ARTÍCULO 5. (PLATAFORMA DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS DE LLAMADAS Y/O MENSAJES FRAUDULENTOS “BLOQUEA LA ESTAFA”) I. Es una plataforma digital desarrollada y administrada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT, para el registro y atención de denuncias sobre presuntos hechos fraudulentos denunciados.

II. Podrán acceder a la Plataforma Digital los operadores o proveedores, Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT y la población en general, con distintos niveles de acceso vía Internet desde un dispositivo móvil o PC.

III. El ámbito de aplicación de la Plataforma es a nivel nacional, cuyo manejo y administración debe obedecer a los criterios y alcance descrito en el Manual Específico de Uso, socializado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT.

IV. A través del Formulario de Denuncia de la Plataforma, se procederá al registro de la denuncia realizada por parte de la usuaria o el usuario o por un tercero, previamente identificado y autorizado; dicha información será intercambiada entre los operadores o proveedores y la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT a través de la Plataforma.

V. La denuncia y la información generada, será almacenada en una base de datos con fines estadísticos a cargo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT.

ARTÍCULO 6. (DENUNCIA) I. La denuncia deberá ser presentada por el o la denunciante dentro de un plazo de veinte (20) días hábiles de ocurrido el hecho en cualquiera de los siguientes medios habilitados:

- a) De manera presencial o no presencial (mediante los canales habilitados) ante cualquier operador o proveedor;
- b) El Servicio de Call Center de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes -ATT, línea gratuita 800 10 6000;
- c) La página web de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes -ATT, en el formulario de la Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o mensajes fraudulentos “*Bloquea la Estafa*”.
- d) El servicio de atención virtual “ChATTbot” de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT, (link del formulario de la Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o mensajes fraudulentos “*Bloquea la Estafa*”).
- e) Otros habilitados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT.

II. La denuncia presentada ante el operador o proveedor o la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT, deberá ser registrada en el Formulario de la Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o Mensajes Fraudulentos “*Bloquea la Estafa*”.

III. En el Formulario de Denuncia deberá ser registrada la siguiente información:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



F-LP-15236/2021

- a) Datos generales del o la denunciante: nombre completo, número de cédula de identidad y fecha de nacimiento, debiendo acreditar dicha información mediante documentación de respaldo ya sea de manera presencial o no presencial, en caso que presente su denuncia de manera no presencial él o la denunciante deberá remitir fotografías del documento de identidad actualizado y una fotografía sosteniendo su cédula de identidad;
- b) Ciudad de residencia, dirección actualizada, números telefónicos de contacto, y correo electrónico en caso que disponga, para efectos de notificación;
- c) Número de la línea móvil receptora de las llamadas y/o mensajes fraudulentos;
- d) Número(s) de la (s) presunta(s) línea(s) móvil(es) fraudulenta (s);
- e) Medio utilizado del supuesto hecho fraudulento, donde exista al menos una línea móvil fraudulenta involucrada;
- f) Descripción detallada del contenido de las llamadas y/o mensajes fraudulentos;
- g) Fecha y hora concreta de la recepción de las llamadas y/o mensajes fraudulentos;
- h) Pruebas e información adicional que evidencien el supuesto hecho fraudulento.

IV. La o el denunciante de manera presencial o no presencial deberá adjuntar al formulario de denuncia, las pruebas que se relacionen al objeto de la denuncia: mensajes de texto recibidos, tarjetas prepago recargadas, capturas o impresiones de la pantalla de su equipo terminal y otros que acrediten las circunstancias declaradas, mismas que se constituyen como prueba de la denuncia.

V. En caso que la denuncia sea presentada ante el operador o proveedor, este tiene la obligación de prestar asesoramiento al o a la denunciante, asegurándose que el registro en el Formulario de Denuncia adjunte toda la información necesaria; asimismo, deberá proporcionar al denunciante el código correlativo de su denuncia, el mismo que será generado automáticamente para fines de seguimiento.

VI. En caso de que la denuncia sea presentada de manera no presencial utilizando los canales digitales del operador o proveedor éste deberá disponer de los medios correspondientes para la recepción de la documentación de identidad y pruebas del hecho.

ARTÍCULO 7. (PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE LA DENUNCIA POR PARTE DE LOS OPERADORES O PROVEEDORES). **I.** El operador o proveedor receptor de la denuncia, para realizar el análisis correspondiente deberá registrar en la Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o Mensajes Fraudulentos “*Bloquea la Estafa*” la siguiente información:

- a) Detalle de mensajes de texto y llamadas, tanto entrantes como salientes de la línea móvil de la o el denunciante,
- b) Detalle del tráfico de datos, logs de acceso y CDR’s, donde se visualice el tipo de tráfico realizado si corresponde.

II. El operador o proveedor que recibe la denuncia deberá digitalizar los documentos adicionales que presente el o la denunciante, para registrar los mismos en la Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o Mensajes Fraudulentos “*Bloquea la Estafa*” que será de acceso compartido por otros operadores o proveedores.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



F-LP-15236/2021

III. En caso de que la línea móvil denunciada corresponda a otro operador o proveedor, éste deberá registrar la denuncia, aunque no sea el prestador del servicio, culminando su labor con el registro del Formulario de Denuncia en la Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o Mensajes Fraudulentos “*Bloquea la Estafa*”.

IV. Todos los operadores o proveedores, de forma continua tienen la obligación de verificar en la Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o Mensajes Fraudulentos “*Bloquea la Estafa*”, la bandeja de entrada, la cual alertará sobre alguna denuncia fraudulenta relacionada con líneas móviles pertenecientes a su red.

ARTÍCULO 8. (PERFIL DE LA LÍNEA MÓVIL FRAUDULENTO) Para considerar que se trata de una línea móvil fraudulenta, además de las pruebas presentadas por el denunciante y las obtenidas por el operador se debe considerar al menos dos de las características que se mencionan a continuación:

- a) Radio Base y celdas que anteriormente fueron utilizadas para cursar tráfico de llamadas, SMS y/o tráfico de datos, con característica fraudulenta.
- b) Línea móvil prepago activada durante los últimos noventa (90) días.
- c) IMEI del equipo terminal móvil utilizado que cuente con antecedentes en relación a una línea móvil fraudulenta.
- d) Línea móvil (asociada a la Tarjeta SIM) con antecedentes o denuncias previas.
- e) Línea móvil que realice el envío mayor a cinco (5) mensajes o llamadas consecutivas a diferentes líneas móviles.
- f) Patrón de mensajes con contenido fraudulento.

ARTÍCULO 9. (PRONUNCIAMIENTO SOBRE LA DENUNCIA) I. El operador o proveedor al que corresponda la línea móvil denunciada y de la cual se habrían generado las llamadas, envíos de mensajes de texto o publicaciones al número celular receptor de los mensajes fraudulentos, en el período que se produjo el mismo, se pronunciará sobre la procedencia o improcedencia de la denuncia en un plazo máximo de dos (2) días hábiles a partir de la presentación de la misma en la Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o mensajes fraudulentos “*Bloquea la Estafa*”.

En caso que las líneas denunciadas pertenezcan a operadores Internacionales y no existan números de líneas nacionales implicados en el hecho fraudulento, el operador o proveedor se pronunciará sobre la improcedencia de la denuncia.

II. En caso de que el operador o proveedor del servicio de la línea móvil denunciada determine la procedencia de la misma, ejecutará inmediatamente el corte del servicio de la(s) línea(s) móvil(es) por un plazo de noventa (90) días calendarios y la suspensión del servicio de (los) equipo(s) terminal(es) móvil(es) asociados a las mismas, debiendo en consecuencia registrar en la Lista Negra, previo envío de mensaje de texto (SMS) a la(s) línea(s) móvil(es) denunciada(s) informando sobre las acciones determinadas.

III. El operador o proveedor debe registrar en la Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o Mensajes Fraudulentos “*Bloquea la Estafa*”, los siguientes datos:

- a) El pronunciamiento (procedente o improcedente)
- b) Descripción del Pronunciamiento.
- c) Constancia de la notificación enviada a la línea móvil denunciada
- d) Números de líneas móviles identificadas como fraudulentas.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-15236/2021

- e) Número de IMEI de (los) equipo(s) terminal(es) móvil(es) relacionado(s) con la línea fraudulenta.

ARTÍCULO 10. (VERIFICACIÓN Y REHABILITACIÓN DE SERVICIO) I. En caso de que el titular de la línea o equipo móvil no se encuentre de acuerdo con la ejecución del corte y/o suspensión del servicio, deberá realizar la respectiva Reclamación y demostrar de manera documental que no habría participado en el hecho fraudulento; a su vez el operador o proveedor de acuerdo a normativa vigente, realizará el correspondiente análisis y verificación de las pruebas correspondientes dentro de un plazo de tres (3) días hábiles.

II. En caso de que el operador o proveedor evidencie que las pruebas configuran prueba suficiente para desmentir el hecho fraudulento, éste deberá realizar la rehabilitación inmediata del servicio, contemplando la restitución de los derechos que tenían los usuarios antes del corte y suspensión.

ARTÍCULO 11. (PLAZO DE CORTE Y/O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO) I. Transcurridos los noventa (90) días calendario posteriores al corte del servicio de la línea móvil fraudulenta y no existiendo un proceso de reclamación iniciado, el operador o proveedor podrá reasignar la línea móvil a otro usuario o usuaria.

II. En relación al (los) equipo(s) terminal(es) móvil(es) fraudulento(s), una vez realizada la suspensión del servicio, será permanente, a objeto de evitar nuevos hechos fraudulentos similares.

ARTÍCULO 12. (CASOS EXCEPCIONALES) I. En caso de existir dos (2) o más líneas móviles implicadas en el hecho fraudulento que pertenezcan a diferentes operadores o proveedores del servicio móvil y la denuncia sea declarada como procedente, el operador o proveedor al que pertenezca la línea que generó las llamadas y/o mensajes fraudulentos solicitará la ejecución del pronunciamiento a los operadores de las líneas implicadas.

II. Si en el momento de la ejecución del pronunciamiento la línea móvil denunciada realiza la portabilidad numérica, el operador o proveedor del servicio a momento de pronunciarse deberá solicitar la ejecución al actual operador o proveedor.

ARTÍCULO 13. (NOTIFICACIÓN) I. El operador o proveedor deberá notificar su pronunciamiento al denunciante en el plazo de hasta dos (2) días hábiles siguientes al mismo.

II. Los operadores o proveedores, podrán optar las siguientes modalidades para la notificación, previamente coordinadas con él o la denunciante:

- a) Domicilio Real
- b) Domicilio Laboral
- c) Llamada Móvil
- d) Presencial
- e) Notificación electrónica:
 - Correo electrónico (Email)
 - Mensajes de Texto (SMS)

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-15236/2021

III. El operador o proveedor deberá realizar el correspondiente registro de la notificación en el espacio habilitado del formulario de la denuncia dentro de la Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o Mensajes Fraudulentos “*Bloquea la Estafa*”.

ARTÍCULO 14. (SOLICITUD DE ANTECEDENTES) I. El o la denunciante podrá solicitar de manera escrita al operador o proveedor o a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes -ATT, los antecedentes del proceso.

II. Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, el operador o proveedor previo oficio o requerimiento fiscal emitido por Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT, competente proporcionará los antecedentes de la denuncia dentro de un proceso formal, para los fines que correspondan.

ARTÍCULO 15. (PROCESOS DE OFICIO) I. En caso de que el operador o proveedor, por sus propios medios identifique líneas móviles con perfiles fraudulentos; podrá proceder con el corte del servicio de las mismas, así como la suspensión del servicio de (los) equipo(s) terminal(es) móvil(es) asociados a las mismas, y registro en lista negra.

II. Las acciones realizadas sobre las líneas que tengan un perfil fraudulento, deberán ser remitidas a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT, en un plazo de veinticuatro (24) horas en días laborales, en cumplimiento del Artículo 159 del Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2014. Asimismo, deberán ser registradas las pruebas que respalden y las acciones sobre las líneas en la Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o Mensajes Fraudulentos “*Bloquea la Estafa*”.

ARTÍCULO 16. (SOLICITUD POR REQUERIMIENTO FISCAL) I. El Ministerio Público dentro de una investigación penal, podrá mediante requerimiento fiscal requerir al operador o proveedor de forma directa la valoración técnica de las líneas móviles identificadas con perfiles fraudulentos, en caso que la(s) misma(s) sea(n) procedente(s) se deberá realizar el corte del servicio, asimismo con la suspensión del servicio de (los) equipo(s) terminal(es) móvil(es) asociados a las mismas, y registro en lista negra, por lo que la autoridad referida deberá adjuntar a su requerimiento, las pruebas pertinentes establecidas en el parágrafo IV del artículo 6, más la fotocopia de carnet de identidad del o los denunciante(s) y la denuncia cursante en la investigación penal.

II. El Operador deberá registrar las pruebas que respalden y las acciones sobre las líneas móviles identificadas en la Plataforma de Atención de Denuncias de Llamadas y/o Mensajes Fraudulentos “*Bloquea la Estafa*”.

ARTÍCULO 17. (INFRACCIONES) El incumplimiento al presente instructivo será procesado de acuerdo al Régimen de Infracciones y Sanciones en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-15236/2021

**ANEXO DEL INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE
LLAMADAS Y/O MENSAJES FRAUDULENTOS
FORMULARIO DE DENUNCIA**

CÓDIGO DE DENUNCIA:

--

DATOS DEL O LA DENUNCIANTE:

NOMBRE(S) Y APELLIDO(S):	
FECHA DE NACIMIENTO:	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	
Nros. TELEFÓNICOS DE CONTACTO:	
CORREO ELECTRÓNICO:	
CIUDAD DE RESIDENCIA:	
DIRECCIÓN:	
OBSERVACIONES:	

INFORMACIÓN DE LA DENUNCIA:

Medio de comunicación utilizado para el fraude:		
Número(s) de línea(s) móvil(s) que originan las llamadas y/o mensajes fraudulentos o que se citan en dichas llamadas y/o mensajes:		Operador o proveedor titular:
Número(s) de línea(s) móvil(s) del receptor de los mensajes fraudulentos:		Operador o proveedor titular:

**Descripción del hecho fraudulento por el o la Denunciante:
(contenido de los mensajes reportados por el o la Denunciante)**

--

Fecha(s) y hora de la recepción de la(s) llamada(s) y/o mensaje(s) fraudulento(s):

Detalle de la documentación que adjuntó él o la Denunciante:

Hora y fecha de la denuncia:

--

Nota: El presente formulario, se constituye en una Declaración Jurada del o la Denunciante, deslindando a los operadores o proveedores, cualquier responsabilidad respecto a la veracidad y contenido de la información reportada y contenida en el mismo.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-15236/2021

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 269/2023

Pronunciamiento de la denuncia: (improcedente, procedente)	
Fecha del pronunciamiento:	
NOTIFICACIÓN - Línea Móvil Denunciante	
Medio/fecha de la notificación:	
Constancia de notificación: (Imagen)	
NOTIFICACIÓN - Línea Móvil Denunciada	
Medio/fecha de la notificación:	
Constancia de notificación: (Imagen)	

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-15236/2021

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