



Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 717/2018

La Paz, 15 de octubre de 2018

VISTOS:

La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 301/2018 de 2 de mayo de 2018 (**RAR 301/2018**), el Informe Técnico ATT-DFC- INF TEC LP 879/2018 de 15 de octubre de 2018 (**INFORME TÉCNICO**), el Informe Jurídico ATT-DJ-INF JUR LP 759/2018 de 15 de octubre 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 RAR 301/2018 esta Autoridad dispuso la aprobación del “Instructivo para el reporte de Interrupciones Súbitas de Servicio y la autorización de Interrupciones Programadas de Servicio”, con el objeto de modernizar 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 proveedores de servicios de telecomunicaciones al público a través del Sistema de Gestión de Interrupciones – SIGEINT.

Que a través del INFORME TÉCNICO la Dirección de Fiscalización y Control estableció que los proveedores de servicios de telecomunicaciones al público han expuesto criterios que ayudarían a mejorar el desarrollo del SIGEINT y facilitarían su uso. Luego de analizar los mismos, el informe concluyó que para los procedimientos de registro y autorización de interrupciones programadas y súbitas existe la necesidad de implementar nuevos lineamientos para la utilización del 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 contenidas en el mismo, a los efectos de facilitar el uso de las tecnologías de información y comunicación para el ejercicio de los derechos y deberes de los proveedores de servicios de telecomunicaciones al público.

CONSIDERANDO 3.- MARCO NORMATIVO

Que el numeral 15 del artículo 14 de la LEY 164 establece como parte de las atribuciones de la ATT la elaboración, actualización y modificación de manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector.

Que la Ley 1080, de 11 de julio de 2018, que establece las condiciones y responsabilidades para el acceso pleno y ejercicio de la ciudadanía digital en el Estado Plurinacional de Bolivia, dispuso en el parágrafo I de su artículo 8 que todo acto que se realice mediante el ejercicio de la ciudadanía digital goza de plena validez jurídica. El parágrafo II del mencionado artículo instruye que los documentos o solicitudes generados a través de ciudadanía digital, o firmados digitalmente, deben ser aceptados o procesados por todas las instituciones públicas y privadas que presten servicios públicos, incluyendo en su parágrafo III la salvedad de que las

Carlos Eduardo Delgado Velásquez
ANALISTA LEGAL III
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES



<p>LA PAZ: Calle 13 de Calacoto N° 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65</p>	<p>COCHABAMBA: Avenida Ballivián N° 683, Esq. España y La Paz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184 4-4581185</p>	<p>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</p>	<p>TARIJA: Calle Alejandro del Carpio N° 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**

solicitudes realizadas a través de la ciudadanía digital no requieren el uso de firma digital, con excepción de los actos de disposición de derechos.

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 punto resolutivo 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 punto resolutivo primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 38/2018 de 25 de enero de 2018 instruye el registro obligatorio de los Operadores en Telecomunicaciones a las Plataformas Virtuales habilitadas, en tanto que su punto resolutivo tercero instruye realizar el referido registro a partir de la gestión 2018 en el área de Telecomunicaciones.

Que el artículo 34 de la Ley 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo (**LEY 2341**) dispone que los actos administrativos serán objeto de publicación cuando así lo establezcan las normas de cada procedimiento especial o cuando lo aconsejen razones de interés público, debiendo realizarse esa publicación por una sola vez en un órgano de prensa de amplia circulación nacional.



I-LP-16462



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

CONSIDERANDO 4.- ANÁLISIS TÉCNICO Y LEGAL

Que el INFORME TÉCNICO ha establecido que el SIGEINT, como parte de las Plataformas Virtuales elaboradas por este Ente Regulador, tiene por objeto facilitar a través de la ciudadanía digital la solicitud de autorización de interrupción programada de operaciones de red pública, o de parte de la misma, o la suspensión programada de la prestación de servicios de telecomunicaciones al público, así como la presentación del reporte de interrupción súbita de operaciones de red pública, o de parte de la misma, o de suspensión de prestación de servicios de telecomunicaciones al público. Para ello, en coordinación con el área legal de fiscalización se elaboró un proyecto de instructivo denominado "Instructivo para la Autorización de Interrupción Programada de Operaciones de Red Pública, o de parte de la misma, o la Suspensión Programada de la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones al Público y para la Presentación de Reportes de Interrupción Súbita de Operaciones de Red Pública, o de Parte de la misma, o de Suspensión de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones al Público" (INSTRUCTIVO), mismo que contiene no sólo el procedimiento establecido por la entidad para el uso del sistema SIGEINT, sino también las recomendaciones y observaciones planteadas por los proveedores de servicios de telecomunicaciones al público que harán uso del mismo. En ese marco, el INFORME TÉCNICO concluyó recomendando la aprobación del proyecto de Instructivo que lo acompaña a los efectos de que el mismo sea empleado por los proveedores de servicios de telecomunicaciones al público que son destinatarios del mismo.

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, aplicando para ello las "Plataformas Virtuales" y las herramientas establecidas por la entidad para el efecto, por lo que se recomendó 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 se arribaron en el INFORME TÉCNICO y en el INFORME JURÍDICO, es pertinente la aprobación del Instructivo propuesto a los efectos de implementar las mejoras para la solicitud de autorización de interrupción programada de operaciones de red pública, o de parte de la misma, o la suspensión programada de la prestación de servicios de telecomunicaciones al público, así como para la presentación del reporte de interrupción súbita de operaciones de red pública, o de parte de la misma, o de suspensión de prestación de servicios de telecomunicaciones al público.

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 LA AUTORIZACIÓN DE INTERRUPCIÓN PROGRAMADA DE OPERACIONES DE RED PÚBLICA, O DE PARTE DE LA MISMA, O LA SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES AL PÚBLICO Y PARA LA PRESENTACIÓN DE REPORTES DE INTERRUPCIÓN SÚBITA DE OPERACIONES DE RED PÚBLICA, O DE PARTE DE LA MISMA, O DE SUSPENSIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES AL PÚBLICO", mismo que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

SEGUNDO.- ABROGAR el "Instructivo para el reporte de Interrupciones Súbitas de Servicio y la



I-LP-16462



<p>LA PAZ: Calle 13 de Calacoto N° 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65</p>	<p>COCHABAMBA: Avenida Ballivián N° 683, Esq. España y La Paz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184 - 4-4581185</p>	<p>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</p>	<p>TARIJA: Calle Alejandro del Carpio N° 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

autorización de Interrupciones Programadas de Servicio” aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 301/2018 de 2 de mayo de 2018, 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.

CUARTO. - INSTRUIR a la Dirección Jurídica de esta Autoridad realizar 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,

Regístrese, comuníquese y archívese.


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


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



I-LP-16462

▶ **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****ANEXO I****INSTRUCTIVO PARA LA AUTORIZACIÓN DE INTERRUPCIÓN PROGRAMADA DE OPERACIONES DE RED PÚBLICA, O DE PARTE DE LA MISMA, O LA SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES AL PÚBLICO Y PARA LA PRESENTACIÓN DE REPORTES DE INTERRUPCIÓN SÚBITA DE OPERACIONES DE RED PÚBLICA, O DE PARTE DE LA MISMA, O DE SUSPENSIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES AL PÚBLICO****CAPÍTULO I****DISPOSICIONES GENERALES****Artículo 1.- (Objeto).**

El presente Instructivo tiene por objeto determinar los procedimientos para que, a través del módulo “Sistema de Gestión de Interrupciones - SIGEINT” que forma parte de las Plataformas Virtuales de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT (www.plataformas.att.gob.bo), los proveedores de servicios de telecomunicaciones al público realicen:

- La solicitud de autorización de interrupción programada de operaciones de red pública, o de parte de la misma, o la suspensión programada de la prestación de servicios de telecomunicaciones al público.
- La presentación del reporte de interrupción súbita de operaciones de red pública, o de parte de la misma, o de suspensión de prestación de servicios de telecomunicaciones al público.

Artículo 2.- (Ámbito de aplicación).

El presente Instructivo es de aplicación obligatoria para todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones al público, vale decir, todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, cooperativas o comunitarias, autorizadas para prestar servicios de telecomunicaciones a las usuarias y usuarios en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Artículo 3.- (Incumplimiento del presente Instructivo).

El incumplimiento del presente Instructivo conllevará el incumplimiento de resoluciones dictadas por la ATT, infracción que será procesada y sancionada conforme a normativa vigente, sin perjuicio de que, a denuncia o de oficio, se establezca la presunta comisión de una infracción contra el sistema de telecomunicaciones ocasionada por la interrupción.

CAPÍTULO II**PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACIÓN DE INTERRUPCIÓN PROGRAMADA DE OPERACIONES DE RED PÚBLICA, O DE PARTE DE LA MISMA, O LA SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES AL PÚBLICO****Artículo 4.- (Obligaciones del proveedor de servicios de telecomunicaciones al público).**

Conforme a lo establecido en el parágrafo I del artículo 170 del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado mediante Decreto Supremo 1391 de 24 de octubre de 2012, para la interrupción programada de operaciones de red pública o parte de la misma o la suspensión



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**

programada de prestación de servicios de telecomunicaciones al público, el proveedor de servicios de telecomunicaciones debe cumplir de manera obligatoria con los siguientes requisitos:

- a) Obtener la autorización previa y por escrito de la ATT para las interrupciones de duración mayor a treinta (30) minutos continuos, conforme a lo establecido en el presente Instructivo.
- b) Haber informado previamente a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o en un medio de comunicación masiva por lo menos con cinco (5) días hábiles administrativos de anticipación, cuando se trate de interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos.

Artículo 5.- (Solicitud de autorización y registro de interrupción programada).

La solicitud de autorización para la interrupción programada puede realizarse de las siguientes formas:

I. Manual.

El proveedor de servicios podrá presentar en ventanilla de la ATT (oficina central o regionales) una nota expresa solicitando la autorización de interrupción programada debidamente firmada por su representante legal.

Presentada la nota de solicitud, la ATT le asignará un número de trámite que el proveedor de servicios deberá registrar en el SIGEINT mediante el formulario de solicitud de interrupción, debiendo seguir todos los pasos previstos en el Sistema hasta obtener su código de interrupción.

II. Digital

El proveedor de servicios deberá llenar el formulario de solicitud de interrupción directamente en el SIGEINT siguiendo todos los pasos previstos en dicho Sistema y validarlo a través de la utilización del certificado digital almacenado en un dispositivo electrónico (Token) que autenticará la identidad del firmante y vinculará la firma digital al documento generado, hasta obtener su código de interrupción.

El código de interrupción asignado servirá para cargar cualquier otro documento en formato digital relacionado con la solicitud de interrupción.

Artículo 6.- (Información mínima requerida para la autorización).

- I. El formulario de solicitud de interrupción del SIGEINT contiene un archivo en formato MS EXCEL, que el proveedor de servicios debe descargar y llenar de manera obligatoria y con la información mínima requerida por la ATT, mismo que deberá adjuntar a la solicitud de interrupción programada. El formato de los campos establecidos en dicho archivo no podrá ser modificado ni alterado de ninguna manera, salvo autorización expresa de la ATT y en los casos previstos en el presente Instructivo.
- II. El archivo en formato MS EXCEL mencionado contiene campos con listas desplegables, debiendo los proveedores de servicios elegir de las mismas la opción aplicable a sus requerimientos, considerando que no se aceptarán campos vacíos.
- III. En caso de que el proveedor de servicios no encuentre en las listas desplegables de los campos del archivo MS EXCEL la opción adecuada a su solicitud, deberá seleccionar la opción denominada "Otro" y detallar lo que considere pertinente en el campo "Observaciones".



I-LP-16462



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**

- IV. En caso de que los proveedores de servicios deseen sugerir la incorporación de una opción adicional en las listas desplegables de alguno de los campos contenidos en el archivo MS EXCEL, podrán proponerlo a la ATT por escrito de manera fundamentada y documentalmente respaldada a través de nota; propuesta que será evaluada y respondida por escrito por la ATT en el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos de recibida la misma, indicando la aceptación o rechazo de la solicitud.
- V. Precautelando los derechos de los usuarios y en el entendido de que la interrupción programada tiene como causa fundamental la realización de trabajos de mantenimiento por parte del proveedor de servicios, se deberá procurar que los trabajos se ejecuten dentro de la ventana de mantenimiento de 00:00 a.m. a 06:00 a.m., horario de menor utilización de los servicios.

Artículo 7.- (Plazo máximo para la remisión de la solicitud).

El proveedor de servicios deberá registrar su solicitud a través del SIGEINT utilizando la forma manual o digital con un mínimo de quince (15) días hábiles administrativos de anticipación al inicio de la interrupción programada.

Excepcionalmente, bajo su directa responsabilidad, el proveedor de servicios podrá presentar su solicitud de interrupción programada en un plazo menor al señalado, considerando que el plazo mínimo de cinco (5) días para la notificación a los usuarios que resultaren afectados debe ser cumplido de manera obligatoria.

Artículo 8.- (Revisión y aceptación de la solicitud).

Para la revisión y aceptación de la solicitud de interrupción programada, deberán considerarse los siguientes aspectos:

- a) Una vez enviado el formulario de solicitud de interrupción y generado el código respectivo a través del SIGEINT, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles administrativos la ATT procederá a la revisión de la información proporcionada por el proveedor de servicios solicitante.
- b) Una vez concluido el plazo señalado en el inciso precedente para la revisión de la información, en caso de existir observaciones a la información remitida por el proveedor de servicios, la ATT se las comunicará a través del SIGEINT en el plazo de un (1) día hábil administrativo y solicitará, por única vez, las aclaraciones que considere técnicamente necesarias, mismas que deberán ser subsanadas por el proveedor de servicios a través del SIGEINT en el plazo máximo de tres (3) días hábiles administrativos, computables desde la comunicación de las observaciones, a cuyo término el Ente Regulador tendrá dos (2) días hábiles administrativos para la revisión de la solicitud subsanada.
- c) En caso de no existir ningún tipo de observaciones o una vez sean éstas subsanadas conforme a lo señalado en el inciso anterior, la ATT dará por aprobada la solicitud realizada por el proveedor de servicios solicitante y procederá a comunicarle en un plazo máximo de un (1) día hábil administrativo, computable desde la conclusión de la revisión, con un archivo digital en formato PDF firmado digitalmente que podrá descargar del SIGEINT, en el que se mostrará el código de interrupción así como la fecha y hora del envío validado por un código QR.
- d) Una vez que el proveedor de servicios cuente con la autorización remitida por la ATT, deberá comunicar a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o en un medio de comunicación masiva por lo menos con cinco (5) días hábiles administrativos de anticipación al inicio de la interrupción programada, indicando fechas y horarios de la interrupción, el motivo de la misma y los servicios afectados.



I-LP-16462



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**

- e) La ATT podrá rechazar a través del SIGEINT toda solicitud que no contenga la información requerida o que, una vez observada conforme a lo señalado en el inciso b) del presente artículo, no sea debidamente subsanada acorde a lo requerido y en el plazo señalado en el mismo inciso.

Artículo 9.- (Cancelación de la interrupción programada).

Cuando el proveedor de servicios que haya sido autorizado a realizar una interrupción programada desee la cancelación de la autorización, deberá informar a la ATT mediante el SIGEINT explicando detalladamente los motivos y sin opción a reprogramación debiendo, en este último supuesto, iniciar un nuevo trámite de solicitud, si así lo requiere.

Artículo 10.- (Reporte posterior a interrupción programada).

- I. Una vez concluido el periodo de interrupción programada autorizado por la ATT, en un plazo de hasta cinco (5) días hábiles administrativos computables a partir de concluido el periodo de interrupción, el proveedor de servicios deberá cargar a través del SIGEINT y utilizando el mismo código de interrupción asignado por el Sistema, el reporte posterior, mismo que deberá contener:
- a) El tiempo real empleado en la ejecución de los trabajos efectuados y si éstos conllevaron una suspensión en la prestación de servicios.
 - b) Información que identifique y respalde la fecha y hora de inicio y fin de la interrupción y, en caso de suspensión en la prestación de servicios, la fecha y hora de su restitución.
 - c) Cronograma de ejecución desagregado por servicio afectado, especificando las zonas involucradas durante su realización.
 - d) Listado de proveedores de servicios y/u operadores que se hubieren visto afectados por la interrupción, detallando los tiempos efectivos de afectación a cada uno de ellos.
- II. La ATT en ejercicio de sus atribuciones y en un plazo de hasta cinco (5) días hábiles administrativos podrá solicitar información complementaria, estableciendo un plazo de diez (10) días hábiles administrativos para su presentación por parte del proveedor de servicios, acciones ambas a ser ejecutadas a través del SIGEINT.

CAPÍTULO III**PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE REPORTES DE INTERRUPTIÓN SÚBITA DE OPERACIONES DE RED PÚBLICA, O DE PARTE DE LA MISMA, O DE SUSPENSIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES AL PÚBLICO****Artículo 11.- (Obligación de reportar la interrupción).**

- I. En caso de suscitarse emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que hayan motivado una interrupción súbita de las operaciones de red pública, o parte de la misma, o la suspensión súbita de prestación de servicios de telecomunicaciones al público, tal situación deberá ser reportada ante la ATT dentro de los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho, conforme a lo establecido en el parágrafo II del artículo 170 del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado mediante Decreto Supremo 1391 de 24 de octubre de 2012



I-LP-16462



**Resolución Administrativa Regulatoria**

- II. Se entiende por emergencia a cualquier situación declarada conforme a lo establecido en la Ley 602, de 14 de noviembre de 2014, de Gestión de Riesgos.
- III. Se entiende por caso fortuito o fuerza mayor todo acontecimiento que no ha podido preverse o que previsto, no ha podido evitarse, conforme a lo establecido en el Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo 25950, de 20 de octubre de 2000.

Artículo 12.- (Presentación del reporte de interrupción súbita).

El reporte de interrupción súbita puede iniciarse de las siguientes formas:

I. Manual

El proveedor de servicios podrá presentar en ventanilla de la ATT (oficina central o regionales) una nota expresa poniendo en conocimiento la interrupción súbita, debidamente firmada por su representante legal.

Presentada la nota, la ATT le asignará un número de trámite que el proveedor de servicios deberá registrar en el SIGEINT mediante el formulario de interrupción, debiendo seguir todos los pasos previstos en el Sistema hasta obtener su código de interrupción.

II. Digital

El proveedor de servicios deberá llenar el formulario de interrupción directamente en el SIGEINT siguiendo todos los pasos previstos en dicho Sistema y validarlo a través de la utilización del certificado digital almacenado en un dispositivo electrónico (Token) que autentificará la identidad del firmante y vinculará la firma digital al documento generado, hasta obtener su código de interrupción.

El código de interrupción asignado servirá para cargar cualquier otro documento en formato digital relacionado con la interrupción.

Artículo 13.- (Información mínima requerida para el reporte de interrupción súbita).

- I. El formulario de interrupción del SIGEINT contiene un archivo en formato MS EXCEL que el proveedor de servicios debe descargar y llenar de manera obligatoria y con la información mínima requerida por la ATT, mismo que deberá adjuntar al reporte de interrupción súbita. El formato de los campos establecidos en dicho archivo no podrá ser modificado ni alterado de ninguna manera, salvo autorización expresa de la ATT y en los casos previstos en el presente Instructivo.
- II. El archivo en formato MS EXCEL mencionado contiene campos con listas desplegables, debiendo los proveedores de servicios elegir de las mismas la opción aplicable a sus requerimientos, considerando que no se aceptarán campos vacíos.
- III. En caso de que el proveedor de servicios no encuentre en las listas desplegables de los campos del archivo MS EXCEL la opción adecuada para su reporte, deberá seleccionar la opción denominada "Otro" y detallar lo que considere pertinente en el campo "Observaciones".
- IV. En caso de que los proveedores de servicios deseen sugerir la incorporación de una opción adicional en las listas desplegables de alguno de los campos contenidos en el archivo MS EXCEL, podrán proponerlo a la ATT por escrito de manera fundamentada y documentalmente respaldada a través de



I-LP-16462

**Resolución Administrativa Regulatoria**

ATT-DJ-RAR-TL LP 717/2018

nota; propuesta que será evaluada y respondida por escrito por la ATT en el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos de recibida la misma, indicando la aceptación o rechazo de la solicitud.

Artículo 14.- (Información adicional).

Además del archivo señalado en el artículo precedente, la ATT podrá solicitar al proveedor de servicios la presentación de la siguiente información:

- Información que identifique y respalde la fecha y hora de inicio y fin de la interrupción y, en caso de suspensión en la prestación de servicios, la fecha y hora de su restitución.
- Información que justifique y respalde los motivos que provocaron la interrupción, las razones por las cuales no se pudo prever o evitar y las medidas adoptadas para restablecer los servicios afectados.
- Listado de proveedores de servicios y/u operadores que hubieran sido afectados por la interrupción detallando los tiempos efectivos de afectación a cada uno de ellos.

Artículo 15.- (Pronunciamiento del Ente Regulador)

Si entre las interrupciones súbitas registradas a través del SIGEINT la ATT determinase la existencia de indicios de contravención al marco jurídico regulatorio, iniciará las acciones que en derecho correspondan en el marco del régimen sancionatorio vigente.

La validez de la justificación de las interrupciones súbitas que afecten servicios sujetos a evaluación de metas de calidad o expansión tendrán pronunciamento expreso al momento de la evaluación metas de la gestión respectiva.

DISPOSICIONES FINALES**DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA**

Conforme a las disposiciones de la Ley 1080, de 11 de julio de 2018, que establece las condiciones y responsabilidades para el acceso pleno y el ejercicio de la ciudadanía digital, independientemente de la forma empleada en la presentación de la solicitud de autorización de interrupción programada o reporte de interrupción súbita, todos los trámites realizados por medio del SIGEINT tienen plena validez jurídica ante la ATT y someten al solicitante a las disposiciones regulatorias establecidas por el Ente Regulador.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

En los casos enteramente atribuibles al Ente Regulador en los que el SIGEINT no se encuentre disponible o presente problemas en su funcionalidad, el proveedor de servicios podrá solicitar asistencia remota a la ATT a través del correo electrónico interrupciontelecom@att.gob.bo para el inicio, prosecución o conclusión de su trámite de solicitud de autorización de interrupción programada o reporte de interrupción súbita.



I-LP-16462



▶ **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** 10 de 10
800-10-6000
www.att.gob.bo