

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 360/2021

La Paz, 20 de septiembre de 2021

VISTOS:

El Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 416/2021 de 19 de agosto de 2021 (**INFORME TÉCNICO**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1041/2021 de 04 de agosto de 2021 (**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 de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 717/2018 de 15 de octubre de 2018 (**RAR 717/2018**), la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (**ATT**) aprobó 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 citada Resolución.

Que la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. (**COMTECO**), la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL SOCIEDAD ANÓNIMA (**NUEVATEL**) y la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L. (**COTAS**), interpusieron recurso de revocatoria en contra de la RAR 717/2018, dicha impugnación fue resuelta por este Ente Regulator mediante la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 15/2019 de 18 de febrero de 2019 (**RA RE 15/2019**), determinando desestimar el recurso interpuesto por COTAS por su presentación fuera de plazo; además de aceptar los recursos de revocatoria interpuestos por COMTECO y NUEVATEL; revocar parcialmente la RAR 717/2018 en lo que respecta al parágrafo II del artículo 11 del Anexo I; modificar el parágrafo II del artículo 11 del Anexo I y modificar el artículo 14 del Anexo I de la Resolución impugnada. Posteriormente, COTAS, COMTECO y NUEVATEL interpusieron ante el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (**MOPSV**) recurso jerárquico en contra de la RA RE 15/2019.

Que en atención al recurso jerárquico interpuesto por COTAS en contra de la RA RE 15/2019, mediante Resolución Ministerial N° 144 de 09 de julio de 2019 (**RM 144**) el MOPSV determinó aceptar tal recurso y, en consecuencia, revocar el punto resolutive primero de la RA RE 15/2019, instruyendo a esta Autoridad emitir una nueva resolución, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en ese fallo.

Que habiendo COMTECO LTDA. y NUEVATEL S.A. interpuesto recursos jerárquicos en contra de la RA RE 15/2019, el MOPSV dictó la Resolución Ministerial N°170 de 08 de agosto de 2019 (**RM 170**), por la que aceptó tales impugnaciones y, en consecuencia, revocó parcialmente el acto impugnado, dejando sin efecto el punto resolutive quinto de la señalada Resolución Revocatoria. Consecuentemente, instruyó a esta Autoridad Regulatoria que emita una nueva resolución, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en ese fallo.

Que en ese sentido, a través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 23/2020 de 11 de febrero de 2020 (**RA RE 23/2020**), esta Autoridad resolvió lo siguiente:

“PRIMERO.- ACEPTAR los recursos de revocatoria presentados por José Luis Tapia Rojas en representación legal de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L., Rodolfo Germán Weise Antelo en representación de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L. – COTAS R.L. y Heinz Marcelo Hassenteufel



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 1 de 16
www.att.gob.bo

Loayza en representación legal de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL SOCIEDAD ANÓNIMA – NUEVATEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 717/2018 de 15 de octubre de 2018 (RAR 717/2018), en los términos expuestos en la parte considerativa 5 de análisis de la presente resolución, en aplicación de lo establecido en el inciso b) del párrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, concordante con el artículo 61 de la LEY 2341.

SEGUNDO.- REVOCAR PARCIALMENTE la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 717/2018 de 15 de octubre de 2018 (RAR 717/2018), específicamente el párrafo II del artículo 11 del Anexo I, en aplicación de lo establecido en el inciso b) del párrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO, concordante con el artículo 61 de la LEY 2341.

TERCERO.- MODIFICAR el artículo 11 del Anexo I de la Resolución Administrativa Regulatoria ATTDJ-RAR-TL LP 717/2018 de 15 de octubre de 2018 (RAR 717/2018), según lo siguiente:

“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 párrafo 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 ATT-DJ-RAR-TL LP 717/2018 I-LP16462 Resolución Administrativa Regulatoria 9 de 10

II. 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”. (Sic.)

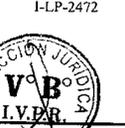
Que posteriormente, los operadores NUEVATEL, COTAS y COMTECO solicitaron aclaración y complementación a la RA RE 23/2020 y mediante la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 31/2020 de 04 de marzo de 2020 (RA RE 31/2020), la ATT resolvió dar lugar a dicha solicitud disponiendo la aclaración de la citada Resolución Revocatoria, bajo los siguientes términos:

“**SEGUNDO.- RECTIFICAR** la resolución sujeta a aclaración y complementación SUBSANANDO el error material encontrado en el punto dispositivo TERCERO de la misma, modificando su redacción de la siguiente manera:

Donde dice:

“**TERCERO.- MODIFICAR** el artículo 11 del Anexo I de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 717/2018 de 15 de octubre de 2018 (RAR 717/2018), según lo siguiente:

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 ATT-DJ-RAR-TL LP 717/2018 I-LP16462 Resolución Administrativa Regulatoria 9 de 10

II. 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'.

Debe decir:

'TERCERO.- MODIFICAR el artículo 11 del Anexo I de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 717/2018 de 15 de octubre de 2018 (RAR 717/2018), según lo siguiente:

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.

II. 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'". (Sic.)

Que de acuerdo al INFORME TÉCNICO, es necesario adecuar al nuevo marco normativo sancionatorio del sector de Telecomunicaciones, 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", aprobado mediante la RAR 717/2018, modificada por la RA RE 23/2020 y rectificado con la RA RE 31/2020.

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 el artículo 1 de la Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**LEY 164**), tiene por objeto establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de



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
3 de 16
www.att.gob.bo

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 afro-bolivianas del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que de acuerdo al numeral 4) del artículo 5 de la LEY 164, el sector de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación se regirá, entre otros, por el principio de continuidad que determina que *“los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como el servicio postal, deben prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma”*.

Que el numeral 2 del artículo 14 de la LEY 164 dispone que la 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 y el numeral 15 de dicho artículo establece como otra de las atribuciones de la ATT, la de elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector.

Que el parágrafo I del artículo 170 del Reglamento General a la LEY 164 aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012 (**REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE D.S. 1391**), 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 parágrafo 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.

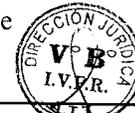
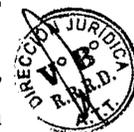
Que de acuerdo a la Disposición Transitoria Cuarta del Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020 (**D.S. 4326**), que aprobó el Reglamento de Infracciones y Sanciones del Sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES**), la ATT, a través de una resolución administrativa, emitirá un instructivo técnico referido a interrupciones en la provisión de servicios, determinando la presentación de reportes, plazos de evaluación, procedimientos, entre otros.

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.

CONSIDERANDO 3: ANÁLISIS.-

Que como parte de las plataformas virtuales elaboradas por este Ente Regulador, se cuenta con el Sistema de Gestión de Interrupciones (**SIGEINT**) que 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



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

operaciones de red pública, o de parte de la misma, o de suspensión de prestación de servicios de telecomunicaciones al público.

Que en ese sentido, de acuerdo al análisis plasmado en el INFORME TÉCNICO el Departamento de Tecnología Informática en coordinación con la Dirección de Fiscalización y Control llevó a cabo el desarrollo del SIGEINT, plataforma virtual que permite mejorar los procedimientos de presentación de reportes por interrupción súbita, así como las solicitudes de autorización de interrupción programada de servicios, con el envío y recepción de documentos relacionados a dichas interrupciones, a fin de que el Ente Regulador pueda evaluar las mismas y proceder de acuerdo a normativa vigente, además del registro y solicitudes de interrupción del servicio de interconexión conforme a las previsiones del Reglamento de Interconexión y de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura, aprobado por el MOPSV a través de la Resolución Ministerial N° 62 de 27 de marzo de 2013.

Que de acuerdo a lo establecido en el INFORME TÉCNICO, a fin de promover la utilización de la firma digital mediante el uso de la plataforma del SIGEINT, los operadores y proveedores deberán contar con la firma digital autorizada del personal encargado de remitir la información concerniente a las interrupciones súbitas y programadas, para poder solicitar el registro, en el caso de interrupciones súbitas y/o la autorización para la interrupción programada.

Que a través del SIGEINT, la ATT proporciona a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, la posibilidad de reportar interrupciones, tanto súbitas como programadas, en el marco de la LEY 164 y su Reglamento aprobado mediante D.S. 1391 de forma clara, precisa, cierta, completa y oportuna, a fin de controlar y fiscalizar la provisión del servicio de telecomunicaciones, en resguardo del derecho de las usuarias y usuarios de acceso a las telecomunicaciones en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que ante la puesta en vigencia del D.S. 4326 que aprobó el REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES, resulta necesario adecuar los procedimientos para la solicitud de interrupciones del servicio de telecomunicaciones programadas, así como el registro de las interrupciones súbitas del servicio con la aprobación de un nuevo Instructivo acorde al nuevo marco normativo referente a infracciones y sanciones del sector de telecomunicaciones.

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 de Interrupciones en la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación”, mismo que en Anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 717/2018 de 15 de octubre de 2018, que aprobó 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”.



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: 5 de 16
800-10-6000
www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 360/2021

TERCERO.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 23/2020 de 11 de febrero de 2020 y la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 31/2020 de 04 de marzo de 2020, que modificó y rectificó, respectivamente, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 717/2018 de 15 de octubre de 2018.

CUARTO.- 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.

QUINTO.- 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.

SEXTO.- 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


Abog. Roger René Romero Díaz
DIRECTOR JURÍDICO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES



I-LP-2472



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

ANEXO

INSTRUCTIVO TÉCNICO DE INTERRUPCIONES EN LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1.- (Objeto). El presente Instructivo tiene por objeto determinar los procedimientos para que, a través del “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:

- a) 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 y la presentación del reporte posterior a la interrupción programada.
- b) La presentación del reporte de interrupción súbita, debido a casos de emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

Artículo 2.- (Ámbito de aplicación). El presente Instructivo es de aplicación obligatoria para todos los operadores o 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.- (Horarios de Registro). El módulo SIGEINT recibirá todas aquellas solicitudes de autorización de interrupción programada de operación de red pública o de parte de la misma, o la suspensión programada de la prestación de servicios de telecomunicaciones al público, así como, los reportes de casos de emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito y los reportes posteriores a interrupción programada desde las 08:00 hasta las 22:00 horas de los días hábiles, debiendo todos los operadores y proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones remitir la información en dicho horario.

Artículo 4.- (Soporte Remoto). 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 y/o comunicación oficial a la ATT a través del correo electrónico interruptiontelecom@att.gob.bo para el inicio, prosecución y conclusión de su trámite de solicitud de autorización de interrupción programada o reporte de interrupción súbita. En caso de que no se pudiera dar solución al inconveniente, la fecha y hora del correo electrónico enviado a interruptiontelecom@att.gob.bo será considerado como la fecha y hora de presentación de la solicitud de interrupción programada, reporte de interrupción súbita y reporte posterior a interrupción programada.

**CAPÍTULO II
PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACIÓN DE INTERRUPCIÓN PROGRAMADA DE OPERACIONES DE RED PÚBLICA O DE PARTE DE LA MISMA, O SUSPENSIÓN PROGRAMADA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES AL PÚBLICO Y LA PRESENTACIÓN DEL REPORTE POSTERIOR A LA INTERRUPCIÓN PROGRAMADA**

Artículo 5.- (Interrupción Programada). Para proceder con la autorización de una interrupción programada de operaciones de red pública o parte de la misma o la suspensión programada de prestación de servicios de telecomunicaciones al público por más de treinta (30) minutos continuos, el operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones deberá cumplir con las siguientes obligaciones:



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

- a) Contar con la autorización previa y por escrito de la ATT.
- b) Informar a los usuarios con por lo menos cinco (5) días hábiles de anticipación acerca de la interrupción programada, a través de comunicación directa o publicación en un medio de comunicación masivo.

Artículo 6.- (Plazo para la remisión de la solicitud de autorización). El operador o proveedor de servicios, bajo su responsabilidad, deberá registrar su solicitud de interrupción programada a través del SIGEINT por lo menos cinco (5) días hábiles previos al inicio de la interrupción programada, tomando en cuenta que tiene la obligación de comunicar en ese mismo plazo a los usuarios que resultaren afectados por la interrupción.

Artículo 7.- (Formas de registro de la solicitud de interrupción programada). La solicitud de autorización para la interrupción programada puede realizarse de las siguientes formas:

7.1. Manual.

El operador o proveedor de servicios podrá presentar en ventanilla de la ATT (oficina central o regionales) una nota solicitando expresamente 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 para acceder al Formulario de Solicitud de Interrupción, debiendo seguir todos los pasos previstos en el Sistema 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.

7.2. Digital

El operador o 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 del certificado digital que autenticará la identidad del firmante y vinculará la firma digital al documento generado y así 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 8.- (Procedimiento para la obtención de la autorización de interrupción programada).

- 8.1. El operador o proveedor de servicios debe descargar del SIGEINT el Formulario de Solicitud de Interrupción (archivo en formato MS EXCEL) y llenarlo con la información requerida por la ATT, una vez completado, deberá ser cargado en el SIGEINT junto con la nota de solicitud de interrupción programada (manual o digital) y así el operador o proveedor obtendrá de manera digital el Código de Interrupción a través del SIGEINT. El Formulario de Solicitud contiene campos con listas desplegables, tal como se indica en el Capítulo IV del presente Instructivo, en las cuales el operador o proveedor de servicios deberá seleccionar la opción aplicable a su requerimiento, en caso de que la especificación requerida no se encuentre disponible, éste tendrá la posibilidad de seleccionar la opción denominada "Otro" y detallar su requerimiento en el campo "Observaciones".
- 8.2. La ATT podrá rechazar a través del SIGEINT, toda solicitud que no contemple cinco (5) días hábiles previos a la interrupción o que no contenga la información requerida o que, una vez observada conforme a lo señalado en el numeral 8.4 del presente artículo, no sea debidamente subsanada acorde a lo requerido y en el plazo señalado.
- 8.3. En caso de no existir ninguna observación al Formulario de Solicitud de Interrupción, la ATT aprobará la interrupción en el plazo de dos (2) días hábiles a partir de la obtención del Código de Interrupción en el SIGEINT, mediante nota firmada digitalmente por el Director de Fiscalización y Control de la ATT en formato PDF a través del SIGEINT, en la que se mostrará el Código de



L-LP-2472



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

Interrupción, así como la fecha y hora del envío validado por un código QR. Si en el plazo establecido para la aceptación de la solicitud de interrupción la ATT no diera respuesta, se entenderá por aprobada.

- 8.4. En caso de que existan observaciones al Formulario de Solicitud de Interrupción, en el plazo de dos (2) días hábiles a partir de la obtención Código de Interrupción en el SIGEINT, la ATT requerirá al operador o proveedor de servicios mediante el SIGEINT, subsanar o complementar la información plasmada en dicho formulario, debiendo éste atender tal instrucción en el plazo máximo de un (1) día hábil computable a partir del día siguiente hábil de la comunicación de la ATT con las observaciones. El Ente Regulador, en el plazo de dos (2) días hábiles de subsanadas las observaciones, comunicará al operador o proveedor de servicios la aprobación de su solicitud o caso contrario, pondrá a su conocimiento que la misma cuenta con aspectos que deben ser subsanados en plazo de un (1) día hábil computables a partir del día siguiente hábil de la comunicación.
- 8.5. Aprobada la interrupción programada de servicios, el operador o proveedor realizará los trabajos en el plazo y forma establecida en el Formulario de Solicitud de Interrupción. En el plazo de cinco (5) días hábiles computables a partir del día siguiente hábil de la conclusión de los trabajos, el operador o proveedor de servicios deberá cargar en el SIGEINT el Reporte Posterior de Interrupción, utilizando el mismo Código de Interrupción asignado por el Sistema.
- 8.6. En caso de existir observaciones al Reporte Posterior de Interrupción, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibido el reporte, la ATT mediante el SIGEINT solicitará al operador o proveedor de servicios, información complementaria a la interrupción o los trabajos realizados, debiendo éste remitir lo requerido a través del SIGEINT en un plazo de hasta diez (10) días hábiles computables a partir del día siguiente hábil de la comunicación de la ATT. El Reporte Posterior de Interrupción deberá contener:
- El tiempo real empleado en la ejecución de los trabajos efectuados y si éstos conllevaron una suspensión en la prestación de servicios.
 - Información que identifique y respalde las fechas y horas de inicio y fin de las interrupciones y, en caso de suspensión en la prestación de servicios, la fecha y hora de su restitución.
 - 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.

Artículo 9.- (Reprogramación de Interrupción Programada de Servicios). Una vez aprobada una solicitud de interrupción de servicios, el operador o proveedor de servicios, por razones justificadas, podrá solicitar una reprogramación de la interrupción programada hasta el primer día de la interrupción aprobada a través del SIGEINT. La ATT aprobará la reprogramación en un plazo máximo de un (1) día hábil a partir del día siguiente hábil de la solicitud mediante el SIGEINT y el proveedor de servicios deberá publicar la reprogramación con por lo menos cinco (5) días calendario de anticipación acerca de la interrupción programada, a través de comunicación directa o publicación en un medio de comunicación masivo.

Artículo 10.- (Cancelación de la interrupción programada). El operador o proveedor de servicios podrá solicitar a la ATT, en cualquier momento, la cancelación de una interrupción programada autorizada previamente, explicando detalladamente los motivos a través del SIGEINT y comunicando dicha cancelación a los usuarios a través de comunicación directa o publicación en un medio de comunicación masivo.

Artículo 11.- (Trabajos durante la interrupción programada de servicios). Precautelando los derechos de los usuarios y en el entendido de que la interrupción programada tiene como objeto fundamental la realización de trabajos de mantenimiento por parte del operador o proveedor de servicios, el periodo de ejecución debiera ser desde las horas 00:00 a 06:00, horario de menor utilización de los servicios. En caso de ser necesario y



I-LP-2472



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 al Usuario:
800-10-6000
www.att.gob.bo

9 de 10

justificado por el operador o proveedor de servicios, los trabajos durante la interrupción programada de servicios podrán contemplar horarios distintos.

CAPÍTULO III INTERRUPCIÓN SÚBITA DE SERVICIOS

Artículo 12.- (Obligación de reportar la interrupción súbita). En caso de suscitarse una emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que deriven en una interrupción súbita de servicios, el operador o proveedor deberá reportar esta situación ante la ATT dentro de los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho, justificando las circunstancias que hayan motivado la interrupción súbita del servicio, conforme a lo establecido en el párrafo II del artículo 170 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012.

Artículo 13.- (Presentación del reporte de interrupción súbita). El reporte de interrupción súbita puede iniciarse de las siguientes formas:

13.1. Manual.

El operador o proveedor de servicios podrá presentar en ventanilla de la ATT (oficina central o regionales) una nota comunicando la interrupción súbita del servicio, 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 para acceder al Formulario de Reporte de Interrupción, debiendo seguir todos los pasos previstos en el Sistema 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.

13.2. Digital

El proveedor de servicios deberá llenar el Formulario de Reporte de Interrupción directamente en el SIGEINT siguiendo todos los pasos previstos en dicho sistema y validarlo a través del certificado digital que autenticará la identidad del firmante y vinculará la firma digital al documento generado y así 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 14.- (Procedimiento para la presentación de Reportes de Interrupción súbita de servicios).

14.1. El operador o proveedor de servicios debe descargar del SIGEINT el Formulario de Reporte de Interrupción Súbita (archivo en formato MS EXCEL) y llenarlo con la información requerida por la ATT, tal como se indica en el Capítulo V del presente Instructivo, una vez completado, deberá ser cargado en el SIGEINT junto con la nota de Reporte de Interrupción súbita y así el operador o proveedor obtendrá el Código de Interrupción. El operador o proveedor de servicios, en el plazo de cinco (5) días hábiles desde la obtención del Código de Interrupción, podrá complementar el reporte de interrupción súbita, justificando ante la ATT tal aspecto.

14.2. En caso de no existir observación al Formulario de Reporte de Interrupción Súbita, en un plazo de tres (3) días hábiles a partir del reporte de la interrupción súbita, la ATT comunicará al operador o proveedor de servicios mediante el SIGEINT, que el Formulario de Reporte de Interrupción Súbita se encuentra registrado. Si en el plazo establecido para el registro del reporte de interrupción súbita la ATT no diera respuesta, se entenderá por registrado el evento sin observaciones.



I-LP-2472



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 Atención al Usuario: 800-10-6000
www.att.gob.bo

10 de 16

- 14.3. En caso de que existan observaciones al Formulario de Reporte de Interrupción Súbita, en el plazo de tres (3) días hábiles a partir del reporte de la interrupción súbita, la ATT requerirá al operador o proveedor de servicios mediante el SIGEINT, subsanar o complementar la información plasmada en dicho formulario, debiendo éste atender tal instrucción en el plazo máximo de diez (10) días hábiles computables a partir del día siguiente hábil de la comunicación de la ATT con las observaciones. La ATT podrá solicitar al operador o proveedor de servicios la presentación de la siguiente información:
- Información que identifique y respalde la fecha y hora de inicio y finalización 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 el lapso de tiempo de afectación a cada uno de ellos.
 - Cualquier otro tipo de información relacionada al servicio prestado, sistemas y/o equipos del sistema afectado.
- 14.4. El Ente Regulator, en el plazo de tres (3) días hábiles de subsanadas las observaciones, comunicará al operador o proveedor de servicios la conformidad del reporte y por ende su registro, caso contrario, la ATT iniciará las diligencias preliminares de investigación conforme al artículo 81 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341 de 23 de abril de 2002, concordante con el artículo 76 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.
- 14.5. En caso de que el operador o proveedor de servicios no subsane las observaciones o la ATT determine la existencia de causales atribuibles al operador de acuerdo al instructivo de buenas prácticas para la instalación y mantenimiento de redes de telecomunicaciones, iniciará las acciones que en derecho correspondan en el marco del régimen sancionatorio vigente.

Artículo 15.- (Metas de Calidad y Expansión). La validez de la justificación de las interrupciones súbitas y programadas registradas en el SIGEINT que afecten los indicadores sujetos a evaluación de metas de calidad o expansión, serán tomadas en cuenta al momento de la evaluación de las metas de calidad de la gestión respectiva.

CAPÍTULO IV FORMULARIO DE SOLICITUD DE INTERRUPCIÓN PROGRAMADA

El formulario de solicitud de interrupción programada tiene los siguientes campos:

- FECHA Y HORA DE CORTE
- FECHA Y HORA DE RESTABLECIMIENTO
- MOTIVO DEL CORTE
- SERVICIOS AFECTADOS
- DEPARTAMENTO
- LOCALIDAD AFECTADA
- OPERADORES AFECTADOS
- OBSERVACIONES



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

Resolución Administrativa Regulatoria

Las características de cada Campo son las siguientes:

1. **FECHA Y HORA DE CORTE:** Es la fecha y la hora de inicio de la interrupción de servicio, en formato dd/mm/yyyy hh:mm (día/mes/año hora: minutos).
2. **FECHA Y HORA DE RESTABLECIMIENTO:** Es la fecha y la hora del restablecimiento del servicio interrumpido, en formato dd/mm/yyyy hh:mm (día/mes/año hora: minutos).
3. **MOTIVO DEL CORTE:** Campo en formato alfanumérico que tiene una de las siguientes opciones:
 - Actualización de Software
 - Adecuación de Energía-Aire Acondicionado
 - Adecuación-Cambio de Ruta de Fibra Óptica
 - Adecuaciones de Energía
 - Ajuste de Software/Hardware
 - Ampliación de Capacidad
 - Balanceo de Carga de Tráfico
 - Cambio de Equipos
 - Cambio de Equipos-Enlaces-Postación
 - Cambio Tecnológico por obsolescencia
 - Configuración de Equipos
 - Control de Interferencias
 - Corte de Tablas
 - Expansión Satelital
 - Habilitación de Equipos/Puertos
 - Implementación de Redundancia
 - Incremento de Capacidad
 - Instalación de Software-CPPU's
 - Instalación-Integración y Energizado de equipos
 - Mantenimiento de RF Satelital
 - Mantenimiento Preventivo Red Móvil-Red Fija (Red Inalámbrica-Red Alámbrica)
 - Mantenimiento Preventivo/Correctivo
 - Mediciones de RFC 2544
 - Migración de Equipos
 - Migración de Equipos-Nodos-Gabinetes-Interfaces-Interconexiones-ODFs-Enlaces
 - Migración de Servicios-Plataformas
 - Migración-Actualización de los Sistemas de Gestión
 - Migración-Pruebas-Balanceo-Cambio del Sistema de Energía
 - Movimiento-Reubicación-Traslado de equipos
 - Optimización de la Red
 - Pruebas de Redundancia-Conmutación
 - Reconfiguración de Frecuencias
 - Reemplazo de equipos-módulos-tarjetas-Nodos Indoor-Nodos Outdoor
 - Reparación de enlaces-nodos de Fibra Óptica
 - Sustitución de Cable Coaxial
 - Sustitución de Cable Coaxial-Fibra Óptica
 - Swap de Estaciones
 - Swap de Radio Enlaces Microondas-satelitales
 - Upgrade de Software
 - Verificación de Comunicación entre Equipos
 - OTROS (especificar en el campo observaciones el trabajo a ser realizado, en caso de que no concuerde con alguna opción mostrada anteriormente)



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

4. **SERVICIOS AFECTADOS:** Campo en formato texto que tiene la lista de los servicios afectados, según las siguientes opciones:

- MÓVIL
- ACCESO A INTERNET A TRAVES DE EQUIPO TERMINAL MÓVIL
- ACCESO A INTERNET A TRAVES DE EQUIPO TERMINAL FIJO
- LARGA DISTANCIA NACIONAL E INTERNACIONAL
- LOCAL
- ACCESO PÚBLICO
- INTERCONEXIÓN
- VALOR AGREGADO
- COMPLEMENTARIO
- VOZ SOBRE INTERNET
- SMS
- PORTADORES
- DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES
- RURAL
- SATELITAL
- REVENTA

5. **DEPARTAMENTO:** Campo en formato texto tiene la lista de los departamentos donde se encuentren las afectaciones, o el texto "NACIONAL" en caso de afectación en todo el país, según las siguientes opciones:

- BENI
- CHUQUISACA
- COCHABAMBA
- LA PAZ
- ORURO
- PANDO
- POTOSI
- SANTA CRUZ
- TARIJA
- NACIONAL

6. **LOCALIDAD/AREA AFECTADA:** Campo en formato alfanumérico que deberá tener la lista de las localidades afectadas, según la lista de localidades especificadas por del Instituto Nacional de Estadísticas - INE.

En caso de que se afecte un área de una localidad o ciudad esta debe ser detallada en el campo observaciones.

7. **OPERADORES AFECTADOS:** Campo en formato texto que cuenta la lista de los Operadores interconectados que son afectados, según las siguientes opciones:

- ANDESTEL S.A.
- ASISCORP
- AXS BOLIVIA S.A.
- BOLITEL S.R.L.
- BOLSAT S.R.L.
- COMSATEL



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

Resolución Administrativa Regulatoria

- COMTECO R.L.
- COPELECT
- COSETT LTDA.
- COTABE LTDA.
- COTAP LTDA.
- COTAS R.L.
- COTEAUTRI LTDA.
- COTECAR LTDA.
- COTECO LTDA.
- COTEGUA LTDA.
- COTEL R.L.
- COTEMO LTDA.
- COTEOR LTDA.
- COTERI LTDA.
- COTES LTDA.
- COTEVI LTDA.
- DAN SOLUTION
- DATALAN
- DATATEL S.R.L.
- DATAWAY S.A.
- DIGITALWORK S.A.
- ECOM S.A.
- ENTEL S.A
- HABLANDO TODOS S.R.L.
- INNOVATEL S.R.L.
- INTELINET S.R.L.
- INTERAL
- ITACA BOLIVIA S.R.L.
- ITS S.R.L.
- ITTI BOLIVIA S.A.
- MAPSAT S.A.
- MEGALINK S.R.L.
- NEXCOM S.R.L.
- NUEVATEL S.A.
- ORBCOMM BOLIVIA SRL
- SERA LTDA.
- SIRIO
- TDC S.R.L.
- TELCORP S.A.
- TELECEL S.A.
- TOTAL RADIO SYSTEMS LTDA.
- TRANSMEDES S.A.
- UNETE S.A.
- UTECOM S.A.
- VSR DE BOLIVIA S.R.L.
- ZYSTEM ZOLUTION
- OTRO (especificar en el campo observaciones el operador afectado, en caso de que no concuerde con alguna opción mostrada anteriormente)
- N/A



1-LP-2472

Periódicamente la ATT actualizará la lista de operadores de acuerdo a la vigencia de sus otorgamientos para la provisión del servicio.



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 Atención al Usuario: 14 de 16
800-10-6000
www.att.gob.bo

8. **OBSERVACIONES:** Campo en formato alfanumérico donde el operador podrá incluir detalles adicionales.

CAPÍTULO V
FORMULARIO PARA EL REPORTE DE INTERRUPCIÓN SÚBITA

El formulario el reporte de interrupción súbita tiene los siguientes campos:

- FECHA Y HORA DE CORTE
- FECHA Y HORA DE RESTABLECIMIENTO
- MOTIVO DEL CORTE
- SERVICIOS AFECTADOS
- DEPARTAMENTO
- LOCALIDAD AFECTADA
- OPERADORES AFECTADOS
- CAUSA DE LA INTERRUPCIÓN Y ACCIONES PARA LA RESTAURACIÓN
- OBSERVACIONES

Las características de cada Campo son las siguientes:

1. **FECHA Y HORA DE CORTE:** Es la fecha y la hora de inicio de la interrupción de servicio, en formato dd/mm/yyyy hh:mm (día/mes/año hora: minutos).
2. **FECHA Y HORA DE RESTABLECIMIENTO:** Es la fecha y la hora del restablecimiento del servicio interrumpido, en formato dd/mm/yyyy hh:mm (día/mes/año hora: minutos).
3. **MOTIVO DEL CORTE:** Campo en formato alfanumérico que debe tener una de las siguientes opciones:
 - Avería eléctrica súbita por nevada
 - Configuración de equipos
 - Corte de energía de red comercial-se agota la autonomía de baterías del equipo-falla grupo generador de energía-caída de poste
 - Corte de fibra óptica
 - Corte del enlace por problemas en el compresor de voz remoto
 - Daño en equipo de acceso por tormenta eléctrica
 - Desborde del río y daños severos en la unidad remota
 - Descarga atmosférica que ocasionó daños
 - Factores climatológicos
 - Fading
 - Falla de energía
 - Falla o corte de energía comercial
 - Falla de equipos
 - Falla de suministro de energía comercial-por falla en transformador-panes solares por malas condiciones climáticas
 - Falla en el SSPA
 - Falla en el transporte satelital debido a atenuación en la señal de rx-tx
 - Falla en la tarjeta de la central
 - Falla en transmisión/recepción
 - Falla link de señalización



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
15 de 16
www.att.gob.bo

- Falla de software
- Inhibición de equipo
- Operación y mantenimiento
- Trabajo de emergencia
- Vandalismo
- OTROS (especificar en el campo observaciones la causa del evento, en caso de que no concuerde con alguna opción mostrada anteriormente)

4. **SERVICIOS AFECTADOS:** Igual que el numeral 4 del CAPÍTULO IV del presente Instructivo.
5. **DEPARTAMENTO:** Igual que el numeral 5 del CAPÍTULO IV del presente Instructivo.
6. **LOCALIDAD/AREA AFECTADA:** Igual que el numeral 6 del CAPÍTULO IV del presente Instructivo.
7. **OPERADORES AFECTADOS:** Igual que el numeral 7 del CAPÍTULO IV del presente Instructivo.
8. **CAUSA DE LA INTERRUPCIÓN Y ACCIONES PARA LA RESTAURACIÓN:** Campo en formato alfanumérico que deberá especificar las causas de la falla y las acciones realizadas por el operador para la restitución del servicio.
9. **OBSERVACIONES:** Campo en formato alfanumérico donde el operador podrá incluir detalles adicionales.



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