

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 589/2025

La Paz, 08 de septiembre de 2025

VISTOS:

El Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 491/2025 de 23 de julio de 2025 (**INFORME TÉCNICO**) emitido por la Dirección de Fiscalización y Control de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (**ATT**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1642/2025 de 08 de septiembre de 2025 (**INFORME JURÍDICO**), la normativa vigente y todo lo que ver convino y se tuvo presente;

CONSIDERANDO 1.- (ANTECEDENTES)

Que el Parágrafo I de la Disposición Transitoria Tercera de la LEY 164 General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación (**LEY 164**) de 08 de agosto de 2011, señala que: *“De forma transitoria hasta que se apruebe el reglamento de calidad para cada uno de los servicios, quedan vigentes las metas de calidad actuales. El incumplimiento de las mencionadas metas será sancionado de acuerdo a los procedimientos y multas establecidos en los respectivos contratos”*.

Que la Disposición Final Tercera del Reglamento a la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, de 24 de octubre de 2012 (**REGLAMENTO A LA LEY 164**), establece que: *“Dentro de los seis (6) meses a partir de la vigencia del presente Decreto Supremo, la ATT aprobará los estándares técnicos de calidad para los servicios de telecomunicaciones, (...)”*.

Que mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0203/2013 de 24 de abril de 2013 (**RA 0203/2013**), dentro de los seis meses previstos por el Decreto Supremo N° 1391, la ATT resolvió entre otros aspectos: *“Aprobar el procedimiento transitorio del Estándar Técnico de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones al Público (Servicio Local, Servicio Rural, Servicio de Larga Distancia Nacional, Servicio de Larga Distancia Internacional, Servicio de Acceso al Público, Servicio de Distribución de Señales, Servicios Portadores Servicio de Acceso a Internet), el cual se encuentra adjunto en el Anexo I, que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria, hasta que entre en vigencia la nueva normativa y la consecuente modificación de los Contratos.”*, sin embargo, la Resolución Ministerial N° 021 del 26 de enero del 2015, emitida por el Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda, dejó sin efecto la RA 0203/2013, e instruyó a la ATT emitir un nuevo acto administrativo considerando las observaciones planteadas.

Que mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 634/2015 de 29 de mayo de 2015, la ATT resolvió entre otros aspectos: *“**APROBAR** el Estándar de Calidad para los servicios de Telecomunicaciones al Público: Local, de Acceso al Público, Público de Voz Sobre Internet, Larga Distancia Nacional y Larga Distancia Internacional, Distribución de Señales y Acceso a Internet (...)”*

CONSIDERANDO 2.- (MARCO NORMATIVO)

2.1. La calidad en la provisión de los servicios de telecomunicaciones.

Que el Artículo 20 de la Constitución Política del Estado, establece que: *“I. Toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones”; “II. 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*

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-19052/2024

servicio mediante contratos con la empresa privada. La provisión de servicios debe responder a los criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, tarifas equitativas y cobertura necesaria, con participación y control social”.

Que según la LEY 164, el Sector de Telecomunicaciones se rige, entre otros, por el **principio de calidad**; al respecto el numeral 3 de su Artículo 5 indica: *“Calidad. Los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como el servicio postal, deben responder a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.”.*

Que el numeral 26 del Artículo 6 de la LEY 164, define el **servicio universal de telecomunicaciones**, como: *“El conjunto definido de servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación, cuya prestación se garantiza a todas las usuarias y usuarios finales con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible”.*

Que el Artículo 26 de la LEY 164, establece: *“I. Para la provisión de servicios y operación de redes de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación los operadores o proveedores requieren de licencia única o licencia de radiodifusión y deberán suscribir un contrato con la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, de acuerdo a los términos señalados en la presente Ley”.* A continuación, el Parágrafo II del citado Artículo establece que: *“Las condiciones generales del contrato deberán estar orientadas a garantizar: (...) 5. La calidad del servicio”.*

Que el numeral 3 del Artículo 27 de la LEY 164, establece que el contenido de los contratos para la provisión de servicios y operación de redes de telecomunicaciones, *deberán contener mínimamente el régimen de la calidad del servicio.*

Que los numerales 1 y 7 del Artículo 54 de la LEY 164, establecen como derechos de las usuarias y usuarios: *“Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación”;* así como, *“Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de los proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación”.*

Que el numeral 2 del Artículo 59 de la LEY 164, dispone como una obligación de los operadores y proveedores: *“Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación”.*

Que el inciso a) del Artículo 3 del REGLAMENTO A LA LEY 164, bajo el Principio de Eficiencia, establece como prioridad pública: *“...la satisfacción en los servicios de telecomunicaciones; los operadores y proveedores, titulares de una licencia, adecuarán sus instalaciones para una atención eficiente y de buena calidad a las usuarias y usuarios”.*

Que la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT, emitió la Recomendación E.802 (02/2007), SERIE E: Explotación General de la Red, Servicio Telefónico, Explotación del Servicio y Factores Humanos, la cual define los siguientes términos: **“3.8 calidad:** Todas las características de una entidad que inciden en su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas. Esas características deben ser observables o mensurables. Cuando las características han sido definidas, se convierten en parámetros, que se expresan en valores numéricos; **3.9 calidad de servicio:** 1) Todas las características de un servicio de telecomunicación que inciden en su capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio. 2) Efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio, que

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-19052/2024

determina el grado de satisfacción de los usuarios. NOTA – Estas dos definiciones pueden considerarse complementarias. Puede utilizarse una sola de ellas o una combinación de ambas.”

2.2. Facultad de la ATT para establecer el estándar de calidad para el servicio fijo.

Que los numerales 1, 2 y 15 del Artículo 14 de la LEY 164, establecen como atribuciones de la ATT, cumplir y hacer cumplir la presente Ley y sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos; autorizar, regular y fiscalizar los servicios de telefonía fija, móvil y todas las redes y servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación; elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector.

Que el Artículo 60 de la LEY 164, establece que: *“Los proveedores de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, deben presentar mensualmente los resultados de la medición de las metas de calidad para cada servicio, ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y publicarlas en un sitio Web, éstos deberán ser verificables, comparables y de acceso público. La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes aprobará las normas técnicas específicas para su aplicación”.*

Que la Disposición Transitoria Séptima de la LEY 164, ha establecido que: *“Todos los aspectos que se requieran para la aplicación de la presente Ley, serán reglamentados por el Órgano Ejecutivo y regulados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, (...)”.*

Que el Parágrafo I del Artículo 73 del REGLAMENTO A LA LEY 164, señala que: *“El titular de una licencia debe construir y mantener sus instalaciones directamente relacionadas a la operación de la red y provisión del servicio observando los estándares técnicos de calidad definidos por la ATT, de acuerdo al tipo de servicio, cuyo incumplimiento dará lugar a las sanciones aplicables”.*

Que los incisos d) y l) del Artículo 17 del Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009 (**DS 0071**), establecen como competencias de la ATT, de regular, controlar, supervisar, fiscalizar y vigilar la prestación de los servicios y actividades por parte de las entidades y operadores bajo su jurisdicción reguladora, y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales; asimismo, implementar los aspectos relativos a la regulación, control, fiscalización y supervisión de los sectores de telecomunicaciones y transportes, en el marco de la Constitución Política del Estado.

Que la Disposición Adicional Primera del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado mediante Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020 (**REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE DS 4326**), dispone que: *“La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT emitirá los estándares de calidad para cada servicio a través de resoluciones administrativas, determinando los procedimientos, categorías, metas, índices, periodicidad, entre otros, para la evaluación del cumplimiento de dichos estándares, las sanciones o planes de mejora según corresponda por el incumplimiento a éstos serán establecidas por la ATT y se constituirán como parte de los respectivos contratos”.*

Firmado Digitalmente
Verificar en:



CONSIDERANDO 3.- (FUNDAMENTOS)

Que mediante **INFORME TÉCNICO**, la Dirección de Fiscalización y Control, señaló que: *“La calidad en los servicios de telecomunicaciones puede evaluarse desde dos perspectivas: la del usuario y la del operador. Para el usuario, la calidad está relacionada con su nivel de satisfacción respecto al servicio*



I-LP-19052/2024

recibido, incluyendo la continuidad, disponibilidad y eficiencia en la atención de fallas. Desde la perspectiva del operador, la calidad se mide en función del desempeño de la red, asegurando que los servicios cumplan con estándares internacionales como los establecidos en la Recomendación UIT-T E.800.

1. Problemática de los Contratos de Concesión y Licencias Únicas

En este marco, las Autorizaciones Transitorias Especiales (ATE) vigentes de los operadores de telecomunicaciones presentan importantes disparidades en las definiciones de los objetivos de calidad. Asimismo, se observaron diferentes valores objetivos de cumplimiento obligatorio para cada operador, a pesar de ofrecer el mismo servicio.

Estas disparidades no fueron resueltas con la migración a Licencias Únicas y sus Habilitaciones Específicas, ya que, al no contar con un REGLAMENTO, la migración da lugar a continuar utilizando los procedimientos y multas establecidos en los Contratos de Concesión en el caso de incumplimiento a las metas de calidad, tal como señala el párrafo I de la Disposición Transitoria Tercera de la Ley No 164, que señala:

‘... de forma transitoria hasta que se apruebe el reglamento de calidad para cada uno de los servicios, quedan vigentes las metas de calidad actuales. El incumplimiento de las mencionadas metas será sancionado de acuerdo a los procedimientos y multas establecidos en los respectivos contratos’.

De la misma forma, se constató la existencia de ATEs como Distribución de Señales y Acceso a Internet, en los cuales no se establecen obligaciones relacionados a metas de calidad y sus indicadores.

Estas observaciones nos permiten concluir, que se requiere contar con un REGLAMENTO estandarizado para los servicios fijos. El REGLAMENTO debe contar con indicadores con un valor objetivo único por cada servicio, para todos los operadores.

Por otro lado, en fecha 7 de septiembre de 2020 se emitió el DS 4326, que reglamenta las sanciones al marco jurídico de las telecomunicaciones. Entre las DISPOSICIONES ADICIONALES en dicho DS 4326, se establece que:

‘DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.- La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT emitirá los estándares de calidad para cada servicio a través de resoluciones administrativas, determinando los procedimientos, categorías, metas, índices, periodicidad, entre otros, para la evaluación del cumplimiento de dichos estándares, las sanciones o planes de mejora según corresponda por el incumplimiento a éstos serán establecidas por la ATT y se constituirán como parte de los respectivos contratos.’

2. Consulta de las Recomendaciones de la UIT y ETSI

Para el desarrollo del reglamento, se han considerado estándares internacionales como los propuestos por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI). En particular, las recomendaciones UIT E.800 y Q.3900 proporcionan metodologías técnicas para la medición de indicadores clave como TIS (Tasa de Instalación de Servicio), TRF (Tasa de Reparación de Fallas), TRO (Tasa de Respuesta del Operador) y TLLCO (Tasa de Llamadas Completadas). Estas directrices ofrecen un marco técnico sólido para garantizar una regulación alineada con estándares globales.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-19052/2024

En este marco, se ha realizado un análisis de las recomendaciones internacionales proporcionadas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI). En particular, las recomendaciones de la UIT, como las incluidas en las series E.800 y Q.3900, ofrecen parámetros técnicos y metodologías para medir la calidad del servicio de telecomunicaciones, abordando indicadores TIS, TRF, TRO y TLLCO. Estas directrices proporcionan una base técnica sólida para garantizar un enfoque estandarizado y globalmente reconocido en la verificación de la calidad del servicio fijo.

3. Regulación Comparativa en la Región

Además del análisis técnico, se ha realizado un estudio de regulación comparativa en países como Perú, Colombia, Costa Rica y Ecuador, donde se han implementado marcos normativos específicos para servicios fijos de telecomunicaciones. En estos países, los reguladores han establecido indicadores obligatorios que incluyen tiempos de respuesta ante fallas, disponibilidad del servicio, calidad de la conexión y mecanismos de atención al usuario.

En este sentido, países como Perú, Colombia, Costa Rica y Ecuador, que han desarrollado marcos normativos específicos para los servicios fijos. Estos marcos incluyen la definición de indicadores de calidad obligatorios, como niveles mínimos de cobertura, tiempos de respuesta ante fallas, velocidades garantizadas en la transmisión de datos y mecanismos de atención al cliente. En particular, destacan las estrategias de Colombia para medir la cobertura en zonas rurales y urbanas, las disposiciones de Perú para garantizar compensaciones por interrupciones de servicio, y los sistemas de monitoreo continuo implementados en Costa Rica y Ecuador. Este análisis combinado de estándares internacionales y legislación comparada permite integrar las mejores prácticas en el diseño de un reglamento que sea técnicamente sólido, ajustado a las necesidades del país, y que fomente tanto la satisfacción de los usuarios como la competitividad entre los operadores.

Asimismo, se han analizado los marcos normativos de reguladores como IFT (México), URSEC (Uruguay), OSIPTEL (Perú) y SUPREC (Ecuador), identificando los indicadores más relevantes y adaptables a la realidad nacional.

Bajo la disposición mencionada, se desarrolla el presente REGLAMENTO para los servicios fijos que abarca los siguientes aspectos.

ii. Objetivo

Elaborar un Reglamento que permita asegurar que los Servicios de Telecomunicaciones con acceso fijo sean proporcionados con un nivel de calidad adecuado a través de indicadores específicos que deben cumplir los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones para garantizar que los usuarios reciban el servicio por el que pagan con una calidad enmarcada en el reglamento.

En este contexto, se busca crear un marco regulatorio que no solo mejore la calidad de los servicios, sino que también proteja a los usuarios que utilizan los servicios de telecomunicaciones.

iii. Objetivos Secundarios

Fiscalizar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones con acceso fijo: Desarrollar indicadores cuantificables y medibles que permitan evaluar la calidad de los siguientes Servicios:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-19052/2024

- Servicio Local,
- Servicio de Distribución de Señales,
- Servicio de Acceso a Internet Fijo

Monitorear el cumplimiento: Realizar inspecciones periódicas para asegurar que los operadores cumplan con los indicadores del REGLAMENTO.

Incentivar la mejora continua: Elaborar un plan de encuestas directas a los usuarios, a través de las cuales se podrá identificar áreas de mejoramiento.

Aplicar medidas correctivas: Implementar medidas correctivas (intimaciones) y sanciones claras y efectivas cuando los operadores no cumplan con los indicadores del REGLAMENTO

Informar a los usuarios: Los operadores podrán publicar los resultados con el fin de facilitar información sobre la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones con acceso fijo, para que los usuarios puedan tomar decisiones informadas al elegir un operador de telecomunicaciones.

Publicación de resultados: La Autoridad puede optar por hacer públicos los resultados de las mediciones de calidad de servicio. La exposición pública puede ejercer presión adicional sobre los operadores para mejorar su desempeño”.

Que en ese sentido, el **INFORME TÉCNICO** concluyó que: “En conformidad con la normativa vigente y las licencias únicas de los operadores de los Servicios de Telecomunicaciones con acceso fijo, es fundamental disponer de un REGLAMENTO para estos servicios”; y recomendó la emisión del acto administrativo que apruebe el Reglamento del Estándar de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones con Acceso Fijo de acuerdo a lo establecido en el proyecto de reglamento anexo al referido Informe, y que en Anexo se encuentra adjunto a la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

Que el **INFORME JURÍDICO** emitido por la Dirección Jurídica, luego de revisar la normativa aplicable vigente para el sector de telecomunicaciones concluyó que, el fundamento y sustento legal de la propuesta de Reglamento del Estándar de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones con Acceso Fijo desarrollado en el **INFORME TÉCNICO**, así como el propio Reglamento, se enmarcan en las atribuciones y competencias de la ATT establecidas en los numerales 1, 2 y 15 del Artículo 14 de la LEY 164. Asimismo, los estándares de calidad definidos por la Autoridad Regulatoria consideran como referencia, recomendaciones y especificaciones técnicas de la UIT y del Instituto Europeo de Estándares de Telecomunicaciones – ETSI, así como las mejores prácticas extraídas de la legislación comparada. De la misma manera, el Reglamento propuesto fue socializado con los operadores de servicios fijos de telecomunicaciones. En este entendido, el **INFORME JURÍDICO** estableció que Reglamento del Estándar de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones con Acceso Fijo propuesto, no contraviene ninguna norma legal vigente, recomendando en consecuencia su aprobación mediante la emisión de una Resolución Administrativa Regulatoria en cumplimiento a la Disposición Adicional Primera del **REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE DS 4326**.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la ATT, CRISTIAM MARCELO MAMANI VIDES, designado mediante Resolución Suprema 31033 de 16 de abril de 2025, emitida por el Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes;

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-19052/2024

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el **Reglamento del Estándar de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones con acceso fijo**, mismo que en Anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

SEGUNDO.- I. DISPONER que la evaluación del cumplimiento de los indicadores de calidad conforme a las disposiciones del presente **Reglamento del Estándar de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones con acceso fijo**, se realizará a partir del 01 de enero de la gestión posterior a la conclusión de la homologación para cada operador y/o proveedor que presta el Servicio de Telecomunicaciones con acceso fijo.

II. DISPONER que las metas de calidad y/o expansión establecidas en las Autorizaciones Transitorias Especiales (antes contratos de concesión) correspondientes a aquellos operadores que prestan servicios de telecomunicaciones con acceso fijo, seguirán siendo evaluadas conforme a las mismas, hasta el 31 de diciembre de la gestión en que se apruebe la homologación de cada operador y/o proveedor.

TERCERO.- DISPONER que el procedimiento de homologación de contadores de los operadores y/o proveedores concluirá el 30 de junio de la gestión 2026.

CUARTO.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0634/2015 de 29 de mayo de 2015.

QUINTO.- DISPONER que los procesos sancionatorios por incumplimiento de metas de calidad y expansión de servicios de telecomunicaciones con acceso fijo iniciados o por iniciar, y los recursos de revocatoria y/o jerárquico emergentes de los mismos, que sean anteriores a la aprobación de la homologación de contadores de los operadores y/o proveedores, se regirán por las respectivas estipulaciones contractuales de las Autorizaciones Transitorias Especiales (antes contratos de concesión).

SEXTO.- DISPONER que a partir del primer mes de la gestión siguiente de aprobada la homologación para cada operador y/o proveedor del Servicio Local, Servicio de Distribución de Señales y Servicio de Acceso a Internet, éstos deberán presentar mensualmente los resultados de la medición de los indicadores, conforme formato aprobado en la respectiva Resolución de homologación.

SÉPTIMO.- DISPONER que en tanto no se modifique y apruebe las Áreas de Servicio ASU y ASR, se mantendrán vigentes las establecidas en los respectivos contratos de concesión.

OCTAVO.- INSTRUIR a la Dirección de Fiscalización y Control de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, 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 y en la página web www.att.gob.bo.

Regístrese y archívese.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-19052/2024

ANEXO
REGLAMENTO DEL ESTANDAR DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES CON ACCESO FIJO

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- (OBJETO). El presente Reglamento tiene como objeto establecer los procedimientos, metas, índices, periodicidad para evaluar la correcta prestación de los servicios local, distribución de señales y acceso a Internet, por parte de los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones con acceso fijo; así como establecer las sanciones según corresponda.

ARTÍCULO 2.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN). Están sometidos al alcance del presente reglamento, los operadores y/o proveedores que cuenten con un Título Habilitante otorgado dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia para la prestación de los servicios con acceso fijo:

- Servicio Local;
- Servicio de Distribución de Señales;
- Servicio de Acceso a Internet.

ARTÍCULO 3.- (DEFINICIONES). Además de las definiciones establecidas en la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y sus normas reglamentarias, se aplicarán las siguientes:

- a) **Calidad de Servicio:** Es el conjunto de características inherentes a un servicio que permite calificarlo según parámetros, entendiéndose como el efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio de telecomunicaciones que determina el grado de satisfacción de un usuario de dicho servicio.
- b) **Indicadores de calidad:** Son instrumentos de medición que se utilizan para evaluar la calidad de los servicios.

CAPÍTULO II
INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CON ACCESO FIJO

ARTÍCULO 4.- (INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CON ACCESO FIJO). Para fines del presente Reglamento, se establecen indicadores comunes e indicadores específicos.

- a) **Indicadores Comunes.** Son aquellos indicadores de calidad que se aplican de forma transversal a más de un servicio de telecomunicaciones con acceso fijo, ya sea porque los servicios involucrados comparten infraestructura, plataformas de atención, o porque la fuente de información no discrimina entre servicios específicos. Los indicadores comunes son los siguientes:

TIS - Tasa de Instalación o Traslado de Servicio
TRF - Tasa de Reparación de Fallas
TRO - Tasa de Respuesta de Operador

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-19052/2024

- b) **Indicadores Específicos.** Son aquellos que se aplican exclusivamente a un servicio específico. Su medición depende de fuentes de información que están diferenciadas o que solo aplican a las características técnicas del servicio en particular. Los indicadores específicos son los siguientes:

TLLCO - Tasa de Llamadas Completadas

ARTÍCULO 5.- (INDICADORES SUJETOS A EVALUACIÓN ANUAL). I. Los indicadores señalados en el Artículo 4 del presente Reglamento, serán evaluados de manera anual del periodo que comprende a partir del 01 de enero al 31 de diciembre de cada gestión.

II. La información fuente de cada uno de los indicadores señalados en el Artículo precedente, deberá ser presentada conforme al documento de homologación aprobado.

ARTÍCULO 6.- (PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN). I. El operador y/o proveedor deberá remitir a la ATT, reportes mensuales a fin de realizar el correcto seguimiento del cumplimiento de los indicadores del Artículo 4 del presente Reglamento, hasta el día quince (15) del mes siguiente. En caso de que dicha fecha coincida con un día inhábil (sábado, domingo o feriado) el plazo se extenderá hasta el primer día hábil siguiente. Dichos reportes deberán ser reportados a través de los sistemas dispuestos por la ATT y publicados en su sitio Web; éstos deberán ser verificables, comparables y de acceso público.

II. Las planillas de formato de presentación de los reportes mensuales se encontrarán disponibles para descarga en la plataforma dispuesta por la ATT, debiendo el operador y/o proveedor cumplir de manera estricta dicho formato. Cualquier cambio en el formato será realizado por la ATT mediante el respectivo instrumento legal.

ARTÍCULO 7.- (PROCESO DE HOMOLOGACIÓN). I. La ATT realizará el proceso de homologación de contadores de los operadores y/o proveedores, de conformidad con las tecnologías dispuestas para dicho fin.

II. Una vez homologados los formatos de presentación de los datos nativos para la evaluación de cada uno de los indicadores de calidad, la ATT aprobará los mismos mediante Resolución Administrativa Regulatoria; asimismo, en dicha Resolución se aprobará el respectivo procedimiento operativo del tratamiento de la información.

ARTÍCULO 8.- (VALOR VERIFICADO). El resultado final de la medición de los indicadores será expresado con dos decimales, a los cuales no se les aplicarán ninguna regla de redondeo matemático o estadístico.

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE INDICADORES COMUNES

ARTÍCULO 9.- (TASA DE INSTALACIÓN O TRASLADO DE SERVICIO - TIS). Es la relación porcentual de instalaciones efectivas que fueron activadas en el plazo establecido, con relación al total de instalaciones registrados por el operador y/o proveedor. Se excluyen las solicitudes canceladas dentro del plazo establecido por causas atribuibles al usuario o por razones no imputables al operador y/o proveedor.

A efectos de este reglamento, se entenderá por instalación tanto la provisión inicial del servicio, como el traslado de un servicio ya existente.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-19052/2024

Las instalaciones efectivas son aquellas solicitudes registradas que cuentan con factibilidad técnica y que fueron atendidas dentro del plazo establecido.

i. Procedimiento de Medición.

La fórmula para la medición es la siguiente:

$$TIS = \frac{A}{(B - C)} \times 100$$

Donde:

TIS: Tasa de Instalación de Servicio.

A: Total de solicitudes de instalación efectivamente activadas por el operador y/o proveedor en un plazo de hasta 7 días calendario para el Área de Servicio Urbano (ASU) y hasta 20 días calendario para el Área de Servicio Rural (ASR), computados desde las 00:00 horas del siguiente día calendario.

B: Total de solicitudes de instalación registradas por el operador y/o proveedor.

C: Total de solicitudes de instalación canceladas antes del plazo establecido por causas atribuible al propio usuario o debido a causas no atribuibles al operador y/o proveedor.

No se consideran los días en los que el operador y/o proveedor se enfrenta a casos de fuerza mayor o caso fortuito como aspectos climáticos, contextos sociales, y otros que no son de responsabilidad del operador y/o proveedor. En tales situaciones, el operador y/o proveedor deberá documentar y respaldar estos eventos.

ii. Valor objetivo.

Tasa de instalaciones o traslados será mayor o igual a 85,00%

ARTÍCULO 10.- (TASA DE REPARACIÓN DE FALLAS - TRF). Es la relación porcentual del total de reparaciones de fallas realizadas por el operador y/o proveedor en el plazo establecido, con relación al total de fallas registradas por el operador y/o proveedor.

Se considera como falla a todo evento reportado por el usuario y registrado por el operador y/o proveedor que produzca una interrupción o molestia significativa que afecte la continuidad y/o calidad del servicio de telecomunicaciones percibido por los usuarios.

Si por causas atribuibles al usuario o por fuerza mayor, no se inicia o culmina la reparación de la falla, el operador y/o proveedor deberá documentar y respaldar el hecho y cancelar la solicitud.

Se consideran para la evaluación del presente indicador todas las fallas reportadas por los usuarios.

i. Procedimiento de Medición.

La fórmula empleada para la medición del indicador es:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-19052/2024

$$TRF = \frac{A}{(B - C)} \times 100$$

Donde:

TRF: Tasa de Reparación de Fallas.

- A:** Total de fallas reparadas por el operador y/o proveedor antes o igual a 24 horas para el ASU y antes o igual 72 horas para el ASR.
- B:** Total de fallas registradas por el operador y/o proveedor.
- C:** Total de fallas canceladas antes de las 24 horas para el ASU o antes de las 72 horas para el ASR.

ii. Valor objetivo.

Tasa de reparación de fallas será mayor o igual a 85,00%

ARTÍCULO 11.- (TASA DE RESPUESTA DEL OPERADOR - TRO). Es la relación porcentual de las llamadas al Centro de Atención al Usuario o Call Center del operador y/o proveedor que son atendidas en un tiempo máximo de 10 segundos por un operador humano entre la totalidad de las llamadas encaminadas desde la selección de la opción “operador humano”, así como los subsecuentes de cada selección del árbol de directorios (IVR) o derivado por un agente.

Si el operador y/o proveedor cuenta con un solo Centro que atiende llamadas de usuarios de todos los servicios que provee, este indicador podrá ser el único aplicable para todos los servicios.

i. Procedimiento de Medición.

La fórmula para la medición es la siguiente:

$$TRO = \frac{(A + C)}{B} \times 100$$

Donde:

TRO: Tasa de Respuesta del Operador.

- A:** Total de llamadas contestadas en un tiempo menor o igual a 10 segundos. Es la cantidad de llamadas encaminadas a un operador humano desde la selección del usuario en un sistema IVR o PBX, ó cuando la llamada está encaminada directamente a un operador humano.
- B:** Total de intentos. Es la cantidad de llamadas de usuarios encaminada directamente a un operador humano o desde la PBX o IVR.
- C:** Total de Llamadas abandonadas en un tiempo menor o igual a 10 segundos. Es la cantidad de llamadas abandonadas por el usuario en un tiempo menor a 10 segundos, una vez que este

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-19052/2024

hubiese seleccionado la opción de atención mediante un operador humano.

Se excluirán aquellos periodos donde se tenga una elevación considerable del tráfico de llamadas, generada a partir de eventos que no fuesen de responsabilidad del operador y/o proveedor, los cuales deberán ser reportados adjuntando los descargos correspondientes, mismos que serán valorados por la Autoridad Reguladora dentro del proceso de evaluación.

En caso que el operador y/o proveedor cuente con más de una línea para la atención al usuario, para la evaluación se considerará la suma de los valores absolutos obtenidos de cada una de ellas.

El operador y/o proveedor deberá tomar los recaudos para contar por lo menos con un operador humano para el funcionamiento en los horarios de atención establecidos en los términos y condiciones del servicio aprobados por la ATT.

ii. Valor objetivo.

La Tasa de Respuesta del Operador será mayor o igual a 80,00%

**CAPÍTULO IV
PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE INDICADORES ESPECÍFICOS**

ARTÍCULO 12.- (TASA DE LLAMADAS COMPLETADAS - TLLCO). Es el porcentaje de llamadas completadas con relación a los intentos de llamadas, dentro de la red del operador y/o proveedor, exceptuando los intentos de llamadas con causales de liberación definidas.

Una llamada se considera completada cuando:

- a) Cualquier intento de llamada que logra conectarse con el terminal del usuario destinatario que recibe señal de respuesta de la misma red del operador (REC E- 600, UIT-T);
- b) Llamadas Abonado B (receptor de la llamada) libre sin respuesta;
- c) Llamadas Abonado B ocupado;
- d) Llamadas Transferidas a buzón de voz y/o mensajes;
- e) El servicio del destinatario esté bloqueado por razones administrativas;
- f) La línea del usuario se encuentra cortada por mora o suspendida (en depósito);
- g) Llamadas encaminadas a un contestador automático.

Un intento de llamada se excluye por las siguientes causales de liberación:

- a) Error en la marcación de acuerdo al plan de numeración del destino;
- b) Marcación de números inexistentes;
- c) Números No válidos o a destinos inaccesibles;
- d) Números incompletos;
- e) Otras condiciones atribuibles al Abonado A (originador de llamadas) por las que no se complete la llamada.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



El indicador aplica a llamadas locales, de larga distancia nacional o a celulares, siempre que, tanto el originador como el receptor pertenezcan a la misma red del operador y/o proveedor, independientemente de su ubicación geográfica.



I-LP-19052/2024

i. Procedimiento de Medición.

La fórmula empleada para la medición del indicador es:

$$TLLCO = \frac{A}{(B - C)} \times 100$$

Donde:

TLLCO: Tasa de llamadas Completadas.

A: Total de llamadas completadas dentro de la red del operador.

B: Total de intentos de llamadas.

C: Total de llamadas con causales de liberación.

El Intento de Llamada se define como la intención de llamada o deseo de establecer una conexión con un usuario, que puede resultar en una llamada completada o fallida (REC E- 600, UIT-T).

En este sentido, el usuario que origina la llamada, inicia una acción para establecer una comunicación telefónica, desde que activa la señal de llamada hasta que esta acción se traduce en un resultado. La red de telecomunicaciones procesa la solicitud, intentando establecer la comunicación entre el originador y el receptor de la llamada.

En caso de que el operador y/o proveedor cuente con más de un nodo de conmutación, el valor de TLLCO, se calculará para cada nodo al cual se encuentra conectado el originador de la llamada.

Las llamadas a los servicios especiales (101, 102, 103, 104, 108, 109, 1XY), servicios con numeración no geográfica (800 o 900), así como cualquier otro en que el número llamado termina en un sistema inteligente interactivo (IVR) o call center, no formará parte de la medición del indicador.

Se excluyen de la evaluación, pero no del registro, los días correspondientes a Navidad (25 de diciembre), año nuevo (1 de enero) y día de la madre (27 de mayo).

ii. Valor objetivo.

La tasa de llamadas completadas será mayor o igual a 80,00%

CAPÍTULO V PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

ARTÍCULO 13.- (PROCEDIMIENTO) I. El incumplimiento a los indicadores establecidos en el presente reglamento se sujetará al procedimiento dispuesto en el Capítulo III y V del Título III del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

II. Los recursos administrativos contra las resoluciones de carácter definitivo o actos administrativos que tengan carácter equivalente, se sustanciarán de acuerdo a lo dispuesto en el Capítulo V del Título III de la

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-19052/2024

Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo y al Título IV del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

ARTÍCULO 14.- (CÁLCULO DE LA SANCIÓN). Si al momento de establecer el valor de incumplimiento, este presenta valores decimales, la sanción será prorrateada en función del establecimiento de multa para el indicador en cuestión.

ARTÍCULO 15.- (INCUMPLIMIENTO A LOS INDICADORES). El incumplimiento del valor objetivo por cada punto porcentual (**pp**) para los indicadores de: TIS, TRF, TRO y TLLCO, será sancionado de acuerdo al siguiente cuadro considerado el servicio con mayor número de usuarios.

Rango por número de usuarios	Unidad Multa (UM) en UFVs
>= 500001	20.000
100001 a 500000	12.000
50001 a 100000	10.000
10001 a 50000	7.500
5001 a 10000	6.000
1001 a 5000	5.500
501 a 1000	5.000
101 a 500	4.500
51 a 100	4.000
11 a 50	3.500
1 a 10	3.000

Cálculo de la multa:

Fórmula
$\text{Multa} = (\text{pp}) \times (\text{UM})$

El incumplimiento al valor objetivo de aquellos **indicadores comunes**, será sancionado al servicio con el mayor número de usuarios.

El incumplimiento al valor objetivo de los **indicadores específicos** será sancionado de acuerdo al total de usuarios del servicio involucrado.

ARTÍCULO 16.- (DE LA CONMUTACIÓN DE MULTAS). Las multas impuestas por incumplimiento a los indicadores de los Servicios de Telecomunicaciones con Acceso Fijo podrán ser conmutadas de la siguiente manera:

- Al cincuenta por ciento (50%) del importe establecido, cuando el operador y/o proveedor dentro del plazo establecido para interponer recurso de revocatoria contra la resolución sancionatoria, consienta expresamente su ejecución mediante uno de los siguientes mecanismos:

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-19052/2024

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 589/2025

1. Aceptación efectuada por medios digitales, en la plataforma de pagos de la ATT y la realización del pago a través de los mecanismos establecidos por esta;
 2. Aceptación por escrito y adjuntando el comprobante de depósito del monto conmutado en la cuenta habilitada para efecto e identificada por la ATT.
- b)** La ATT a efectos de aprobar o rechazar la conmutación de sanciones, deberá dictar resolución administrativa.

El consentimiento expreso a la conmutación y su correspondiente pago, implica la ejecución de la resolución sancionatoria.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-19052/2024

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