



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE OBRAS
PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS INICIAL 2022

Director Ejecutivo : Néstor Ríos Rivero

“Por nuestro desarrollo, caminemos juntos”

ATT

Institución pública descentralizada bajo
tuición del MOPSV.

PRINCIPAL TAREA:

Proteger los derechos de los usuarios, buscando la calidad de los servicios y tarifas justas.



Consolidar la calidad, asequibilidad y universalidad de los servicios de Telecomunicaciones, Transportes y Postal para el Vivir Bien.

MISIÓN

Autoridad reguladora altamente especializada, comprometida con el desarrollo de los sectores de Telecomunicaciones, Transportes y Postal, para beneficio de la sociedad boliviana.

VISIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

- **Telecomunicaciones:**

OEI 1

Fortalecer tecnológicamente la regulación y fiscalización del servicio de telecomunicaciones y TIC, con el fin de velar por los derechos de los usuarios, precautelar el uso eficiente del espectro radioeléctrico como recurso natural y promover condiciones adecuadas para el desarrollo del sector.

OEI 2

Impulsar el desarrollo de iniciativas para profundizar la transformación digital del Estado.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

- **Transportes:**

OEI 3

Desarrollar y aplicar una regulación y fiscalización eficaz y eficiente para contribuir al acceso equitativo, universal y con calidad a los servicios de Transportes y Postal, garantizando el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los usuarios.

- **Institucional:**

OEI 4

Fortalecer la estructura institucional, la gestión interna, la comunicación, la especialización y el desarrollo del talento humano, **mediante la modernización tecnológica, la transparencia y el control institucional** para una gestión pública eficiente.

FUNCIONES DE LA ATT

Otorgamiento:

Frecuencias, licencias, autorizaciones y certificados

Regulación:

Tarifas, estándares de calidad y reglamentos

Fiscalización y control:

Inspecciones, controles y verificaciones

Atención de Reclamaciones:

Facilitaciones, canalizaciones y reclamaciones administrativas

Homologaciones:

Registro de fabricantes, homologación de equipos de telecomunicaciones y autorizaciones e importaciones

TRANSPORTES - POSTAL



TELECOMUNICACIONES



ORGANIGRAMA Y RECURSOS HUMANOS

Dirección Ejecutiva



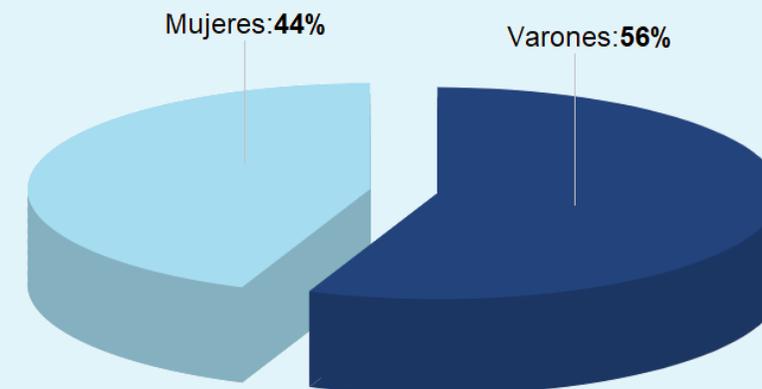
Contamos con 28 oficinas en:



La Paz (Central)	1
Santa Cruz - Cochabamba – Tarija (Regional)	3
SSATT Terminales y Aeropuertos	24

Se cuenta con 246 servidores públicos:

Ejecutivo	1
Directores y Jefes de Unidad	20
Responsables Regionales	3
Operativo - Administrativo	188
Supervisores de Servicios ATT	34





ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE OBRAS
PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

PROGRAMACIÓN TELECOMUNICACIONES Y TIC 2022

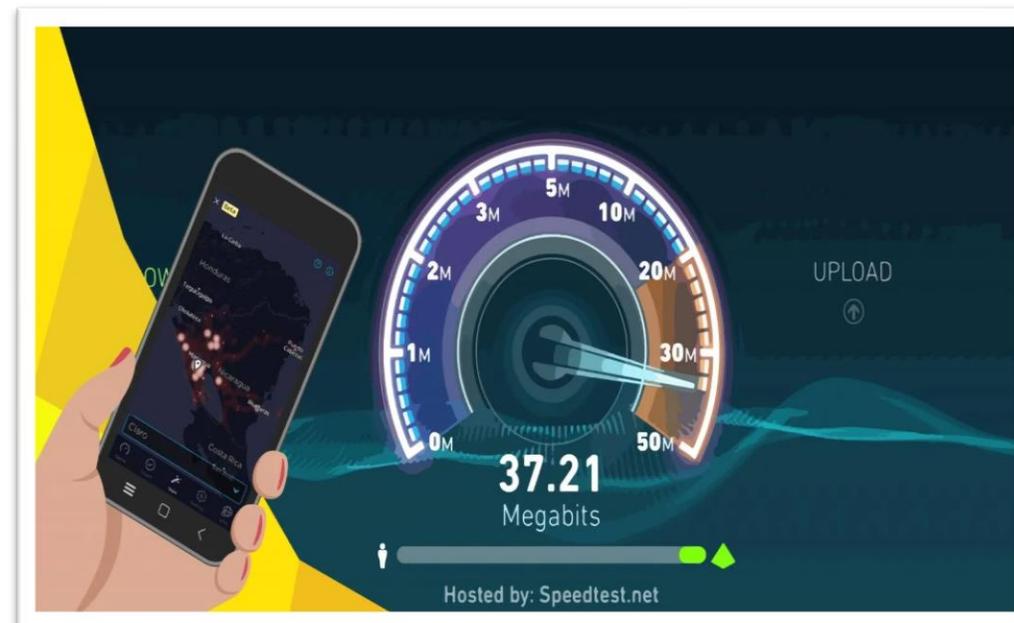


1. MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

DETERMINACIÓN DE VALORES META DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Definición de métricas (velocidad de subida,
velocidad de bajada, latencia y otras)

- Mayor control de la calidad, minimizando la degradación del servicio prestado por los operadores.
- Garantizar al usuario servicios con las características ofertadas y contratadas.
- Mejorar la experiencia del usuario al utilizar servicios de acceso al internet.

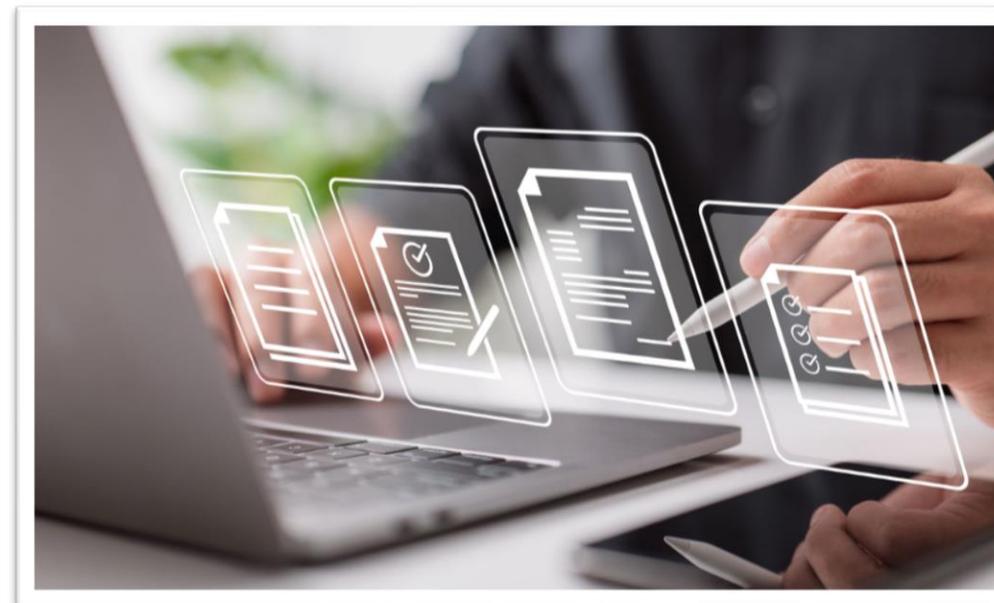


2. FIRMA DIGITAL PARA EL PROGRESO DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

USO DE LA FIRMA DIGITAL EN ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS

Transferencia tecnológica, capacitación y orientación.

- Promover la utilización de la firma digital en la emisión y recepción de documentación en Entidades Públicas (Ministerios, Gobernaciones y Municipios que lo requieran) y operadores regulados por la ATT.
- Transparencia y desburocratización en la atención de trámites en Entidades Públicas y Privadas.



Realizar talleres de transferencia de conocimiento y experiencias para la implementación de la firma digital, inicialmente a entidades dependientes del MOPSV y otras Entidades de acuerdo a programación.

3. FORTALECIMIENTO DE LA RADIODIFUSIÓN COMUNITARIA

CAPACITAR Y CERTIFICAR A ORGANIZACIONES SOCIALES Y PUEBLOS INDÍGENAS PARA EMPRENDER PROYECTOS RADIALES SOSTENIBLES

“DEVOLVIENDO LA VOZ AL PUEBLO”

- Capacitación sobre:
 - ✓ Derechos y obligaciones de las emisoras comunitarias e indígenas.
 - ✓ Cumplimiento de requisitos para participar del **Concurso de Proyectos**.
 - ✓ Habilidades de gestión y administración de medios de comunicación radiales sostenibles, tendiendo a la digitalización.
 - ✓ Contenidos multiplataformas (Radio por internet a través de distintas aplicaciones y redes sociales).
 - ✓ Conocimientos técnicos para la instalación de equipamiento.



*Promover la formalización de la radiodifusión comunitaria y sus objetivos capacitando y certificando inicialmente a **10 organizaciones sociales** del País, a través de Centros de Formación a ser implementados por la ATT.*

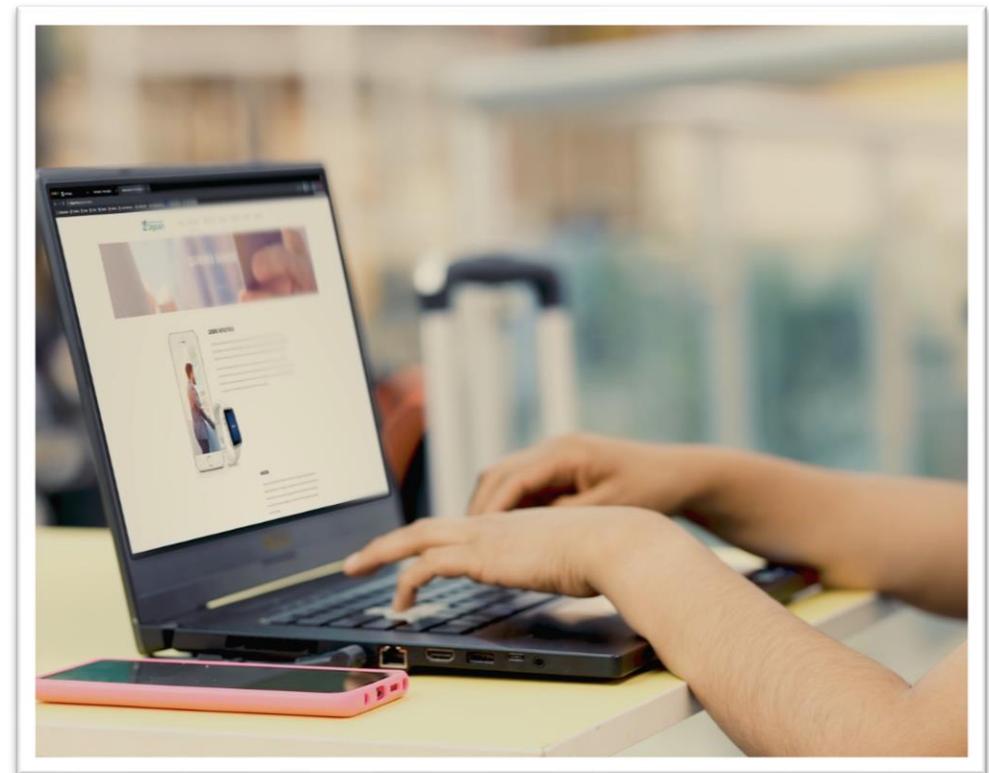
4. FACILITAR EL ACCESO A INFORMACIÓN EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA TARIFAS ONLINE “CONÉCTATE”

Dispone de información de ofertas y promociones de servicios brindados por todos los proveedores.

- Proporciona información comparable de las ofertas de todos los Proveedores.
- Facilita a los usuarios la elección de un servicio adecuado de manera transparente y oportuna.

“Un usuario informado es un usuario con poder”



5. PRESERVAR LOS DERECHOS DEL USUARIO

TÉRMINOS Y CONDICIONES Y CONTRATOS DE ADHESIÓN

Actualización, seguimiento y control de contratos:

- ✓ Internet
- ✓ Telefonía móvil
- ✓ Distribución de señales (TV Cable).



- Evitar cláusulas y prácticas abusivas por parte de los operadores y proveedores de servicios.
- Implementación de una Plataforma para la aprobación de Términos y Condiciones, entre la ATT y operadores, para reducir tiempos de aprobación.
- Seguimiento y control para su cumplimiento.



*El usuario contará con información de las características del servicio contratado, de manera **clara, oportuna y transparente**.*

6. FISCALIZAR EL USO DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

PROTECCIÓN DE LA BANDA AERONÁUTICA

- Convenio con las FFAA, a fin de realizar operativos conjuntos para el secuestro de equipos a emisoras ilegales que causan interferencia perjudicial a la banda aeronáutica.
- Fiscalización a empresas o instituciones que hacen uso del espectro radioeléctrico en terminales aeroportuarias.
 - ✓ Fase 1: La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y Tarija.
 - ✓ Fase 2: Oruro, Sucre, Potosí, Cobija y Trinidad.
 - ✓ Fase 3: Localidades.



La Banda Aeronáutica libre de interferencias perjudiciales, garantiza la seguridad operacional del servicio de transporte aéreo.

7. FISCALIZAR EL USO DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

CONTROL DEL SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN SONORA Y TELEVISIVA Inspecciones técnico - administrativas

- Verificación de parámetros técnicos autorizados para prevenir interferencias perjudiciales.
 - ✓ Fase 1: La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y Tarija.
 - ✓ Fase 2: Localidades adyacentes a ciudades de la Fase 1.
 - ✓ Fase 3: Oruro, Sucre, Potosí, Cobija y Trinidad.
- Regularización y formalización de emisoras.
 - ✓ Incremento de las recaudaciones por concepto de nuevos otorgamientos.



Servicios de Radiodifusión de calidad y sin interferencias en beneficio del usuario.

8. FISCALIZACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO MÓVIL

MEDICIONES DE CALIDAD (DRIVE TEST)

Verificar la Calidad del servicio móvil (voz y datos), para la mejora continua.

- 201 Mediciones del servicio móvil planificadas en todo el territorio nacional, para que los operadores presenten **Planes de Mejora** en zonas en las que se identifique servicio deficiente.
- Verificación de la correcta aplicación de tarifas a los usuarios del servicio móvil.
- Implementación de un Sistema de Drive Test para el seguimiento al cumplimiento de Planes de Mejora.



*Siendo que casi el 90% de las conexiones a internet se realizan a través de dispositivos móviles, el **Drive Test** permitirá la mejora del servicio móvil de voz y datos.*

9. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA

FISCALIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO SUPREMO 4669

Evitar el consumo del crédito principal sin consentimiento del usuario, para el uso de internet móvil.

- Los operadores móviles, no podrán cobrar al usuario arbitrariamente una tarifa sin su consentimiento.
- Alertas preventivas para informar al usuario, permitiéndole un mayor consumo de internet a menor costo.

Consumo	
70 mb	
Sin "megas"	Con "megas"
Bs 35	Bs 2

A partir del 16 de agosto de 2022, los operadores deberán implementar esta medida.

*La ATT aprobó el **Instructivo para la regulación de alertas de consumo de datos del servicio móvil** (RAR 61/2022 de 13 de abril de 2022).*

10. FISCALIZAR EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN BENEFICIO DEL USUARIO

FRACCIONAMIENTO DE KB – RAR 585/2021

La facturación del servicio de acceso a internet se realizará con redondeo o fraccionamiento a un kilobyte (1Kb)



Control del cumplimiento del Redondeo, por parte de los operadores del servicio de internet móvil, permitiendo mayor consumo de Internet móvil a los usuarios.

ANTES



NUEVA MEDIDA REGULATORIA



11. FISCALIZAR EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN BENEFICIO DEL USUARIO

“TARIFA SOLIDARIA” – PERSONAS CON DISCAPACIDAD – RAR 354/2021

Minuto de comunicación de Voz en horario normal: Bs0,50.

SMS enviados en horario normal: Bs0,12.

Acceso a internet: Bs0,008 el Mb.

Internet móvil	Usuario regular CON paquete	Usuario regular SIN paquete	Persona con Discapacidad
1 hora de música en Spotify (40 mb)*	Bs 1,20	Bs 20	Bs 0,32
1 hora de clases en Zoom (195 mb)*	Bs 5,85	Bs 97,50	Bs 1,56

* Consumo promedio con la configuración por defecto de cada aplicación.

Para acceder a este beneficio, la persona con discapacidad acreditada por el Ministerio de Salud y Deportes deberá registrarse con su operador.

12. FISCALIZAR EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN BENEFICIO DEL USUARIO

ROAMING INTERNACIONAL CERO

- Control al cumplimiento del **NO COBRO** de cargos adicionales en la prestación del servicio de roaming internacional entre los países miembros de la **COMUNIDAD ANDINA** en el marco de la Decisión 854 CAN.

- Se gestiona propuesta boliviana para la extensión del beneficio con Argentina y Chile de manera bilateral.



13. MODERNIZACIÓN NORMATIVA

PROYECTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Emisión de un Decreto Supremo para la reducción de tiempo en la notificación de actos administrativos a través de medios telemáticos y digitales.

PROYECTO DE NUEVO PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS

Emisión de un Decreto Supremo específico para el Sector de Telecomunicaciones

ACTUALIZACIÓN DE LA R.A. 322

Modificación del Procedimiento de información, atención, registro y procesamiento de consultas, requerimientos y reclamaciones del sector de Telecomunicaciones y TIC, para garantizar la atención a los usuarios con calidad, igualdad, eficiencia y eficacia.



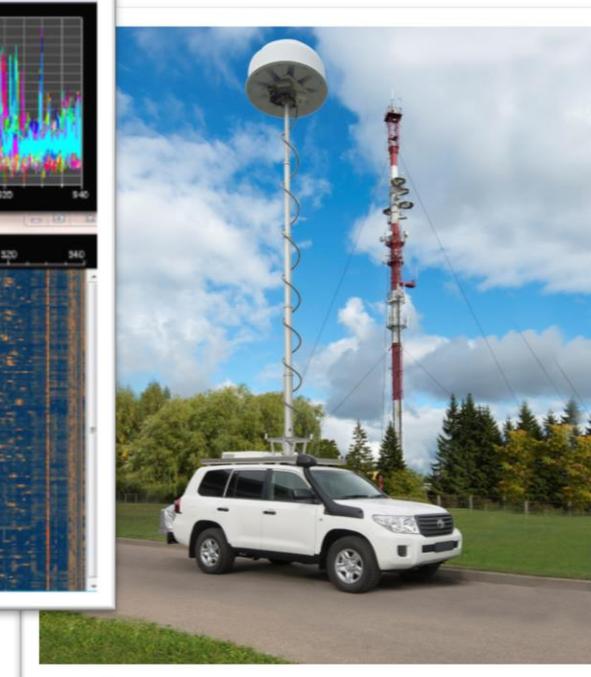
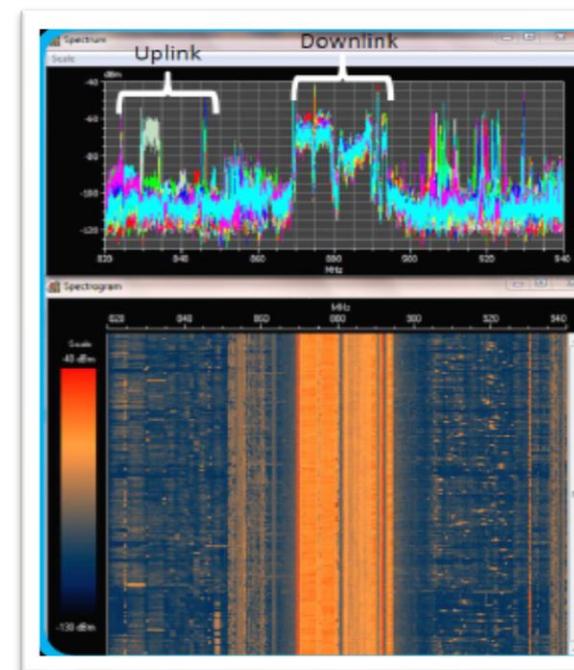
Se dinamizará la atención al usuario, mediante el uso de las nuevas tecnologías y plataformas de comunicación.

14. PROYECTO: SISTEMA DE GESTIÓN Y MONITOREO DEL ESPECTRO ELECTROMAGNÉTICO

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL

La adquisición de este Sistema, permitirá a Bolivia, contar con una moderna herramienta de gestión y monitoreo del espectro en tiempo real.

- Control soberano del espectro radioeléctrico con tecnología de última generación.
- Optimizar procesos de otorgamiento de Licencias de servicios de Telecomunicaciones.
- Garantizar la implementación nuevas tecnologías: 5G y TV Digital.
- Fortalecer la medición de la calidad de los distintos servicios.



Se logrará mejorar la asignación de espectro en Bolivia, que actualmente se encuentra en 22%, para progresivamente alcanzar y superar la media actual de la región.



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE OBRAS
PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

PROGRAMACIÓN TRANSPORTES Y SERVICIO POSTAL 2022



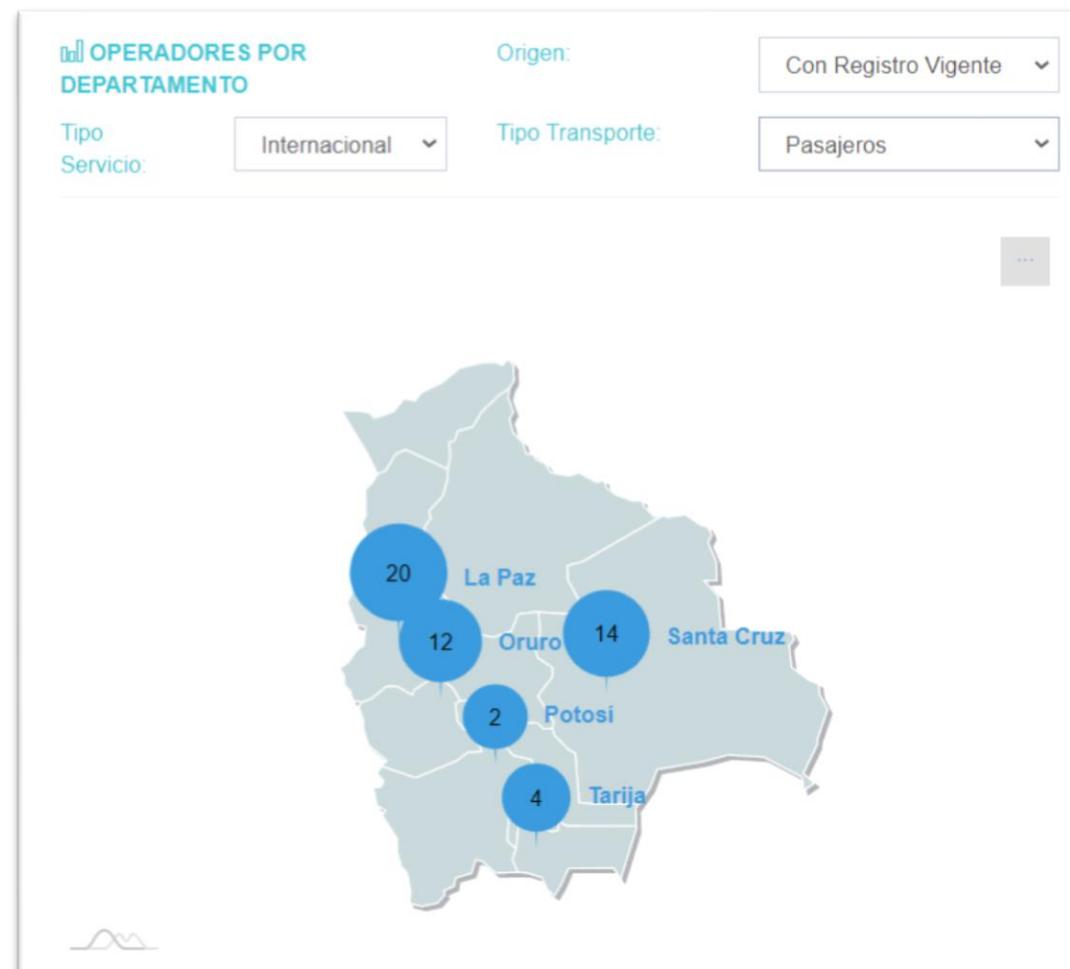
1. FACILITAR EL ACCESO A INFORMACIÓN EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE

IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA TERRESTRE DE INTEROPERABILIDAD

“SITRANSPORTES”

Se desarrollará una plataforma de acceso en línea disponible los 365 días al año.

- Conocer los operadores autorizados y sus rutas a nivel nacional.
- Programar sus viajes en base a la información de horarios y frecuencias disponibles.
- Conocer las tarifas máximas de referencias para cada ruta.



2. CATEGORIZACIÓN DE TERMINALES TERRESTRES

SE CATEGORIZARÁN LAS TERMINALES DEL PAÍS CONSIDERANDO ASPECTOS TÉCNICOS, ECONÓMICOS Y LEGALES.

- Promover el desarrollo de las terminales, impulsando la mejora continua para subir de categoría.
- Requerir estándares específicos para cada tipo de terminal en beneficio de los usuarios y administradores.



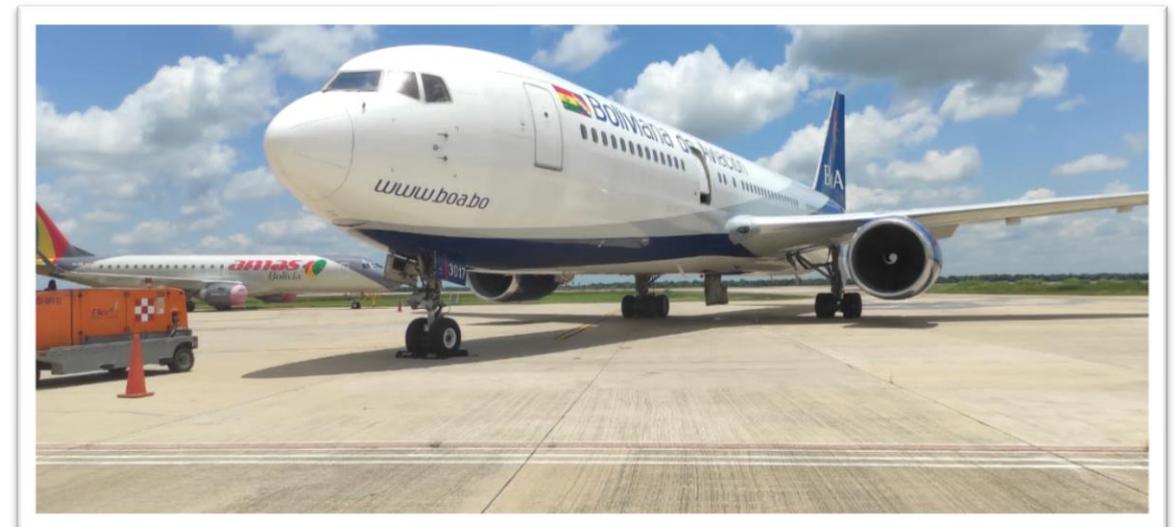
3. TARIFAS AÉREAS JUSTAS PARA EL USUARIO

ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS AÉREAS MÁXIMAS

Los operadores no podrán cobrar montos por encima de lo establecido.

Actualmente se tienen 34 rutas reguladas a nivel nacional, a las cuales se añadirán las siguientes:

- *Viru Viru - Alcantari*
- *Cochabamba - Riberalta*
- *Viru Viru – Riberalta*



4. NORMATIVA PARA CONTROLAR LA PUNTUALIDAD

ACTUALIZAR Y ESTABLECER NUEVOS PARÁMETROS DE CONTROL DE PUNTUALIDAD DE VUELOS

Mejorar y sistematizar el control de demoras y cancelación de vuelos.

- Mayores niveles de exigencia a los operadores en relación a puntualidad y cancelación de vuelos.
- Sistematizar el control, con el objetivo de que en caso de incumplimiento se sancione a los operadores de forma más ágil.



5. PROMOVER EL ACCESO Y LA CALIDAD DEL TRANSPORTE ACUÁTICO

FORMALIZACIÓN DEL TRANSPORTE ACUÁTICO

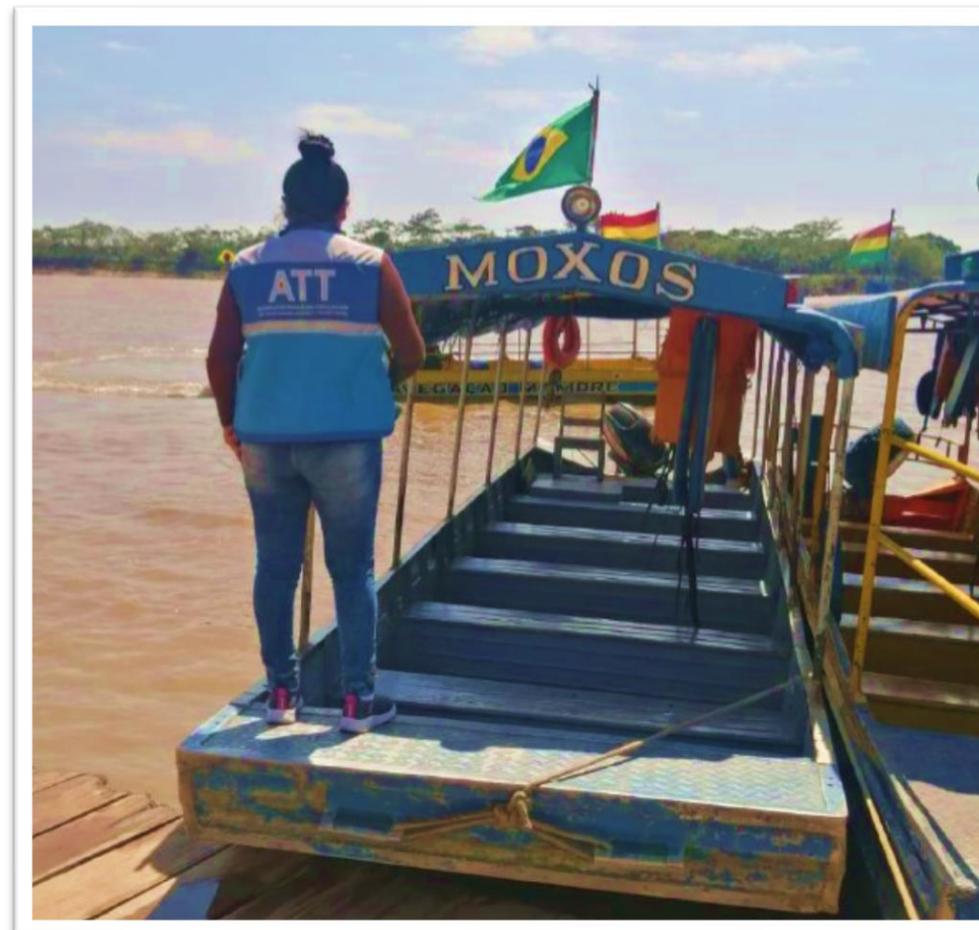
Se brindará autorización a operadores para la prestación del servicio de transporte de pasajeros y carga.



- Contar con operadores que cumplan con la normativa regulatoria.
- Los usuarios tendrán la opción de realizar reclamos por una prestación del servicio inadecuado o insatisfactorio.

Primera Fase: Cooperativas de Bermejo y Guayaramerín.

Segunda Fase: Empresas de la ruta Ichilo – Mamoré.



6. INCENTIVAR LA MEJORA DEL SERVICIO AL USUARIO

RANKING DE CALIDAD

De manera innovadora, se utilizará una herramienta que genere mejoras en la calidad del servicio mediante competencia entre operadores.

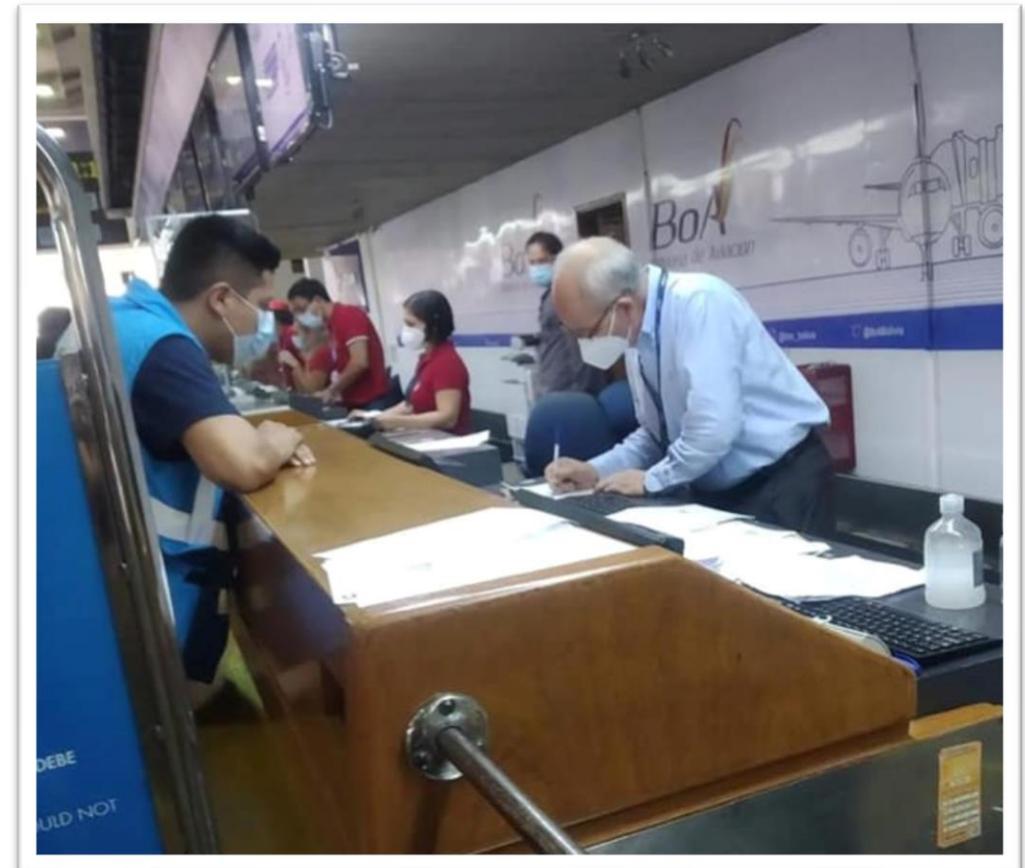
- Generar una dinámica de competitividad para mejorar la calidad del servicio.
- Permitir a los usuarios conocer la calidad del servicio de los operadores, mediante la publicación de la puntuación obtenida.
- Incentivar la mejora continua del servicio de transporte terrestre.
- Coadyuvar en la mejora de operadores que obtengan una baja calificación.



7. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DE TRANSPORTE AÉREO

ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO (Decreto Supremo 285)

- Establecer mecanismos efectivos y oportunos de protección para el usuario respecto a demoras y cancelaciones de vuelos.
- Brindar compensaciones a los usuarios enfocadas a sus necesidades y requerimientos, como ser descuentos en pasajes.



8. REGULACIÓN DEL TRANSPORTE DE PAQUETERÍA EN EL E-COMMERCE

PROPUESTA NORMATIVA REGULATORIA

Establecer lineamientos sobre el servicio postal y su relación con el comercio electrónico

- Normar las condiciones de la prestación del servicio de transporte, distribución y entrega de bienes, emergente del comercio electrónico.
- Brindar seguridad jurídica al usuario del comercio electrónico.



9. ACTUALIZACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD FERROVIARIOS

FACTORES DE DESCARRILAMIENTO Y PUNTUALIDAD

Se desarrollará una nueva metodología de cálculo

- Mejorar los niveles de puntualidad del servicio de transporte ferroviario de pasajeros.
- Realizar un control más estricto en relación a descarrilamientos que llevará a mejorar estándares de seguridad.



10. FORTALECIMIENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN AEROPUERTOS

SE FORTALECERÁ LA ATENCIÓN EN AEROPUERTOS A TRAVÉS DE MEDIOS DIFUSIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

“SISTEMA DE RESPUESTA INMEDIATA PARA USUARIOS - SIRIUS”

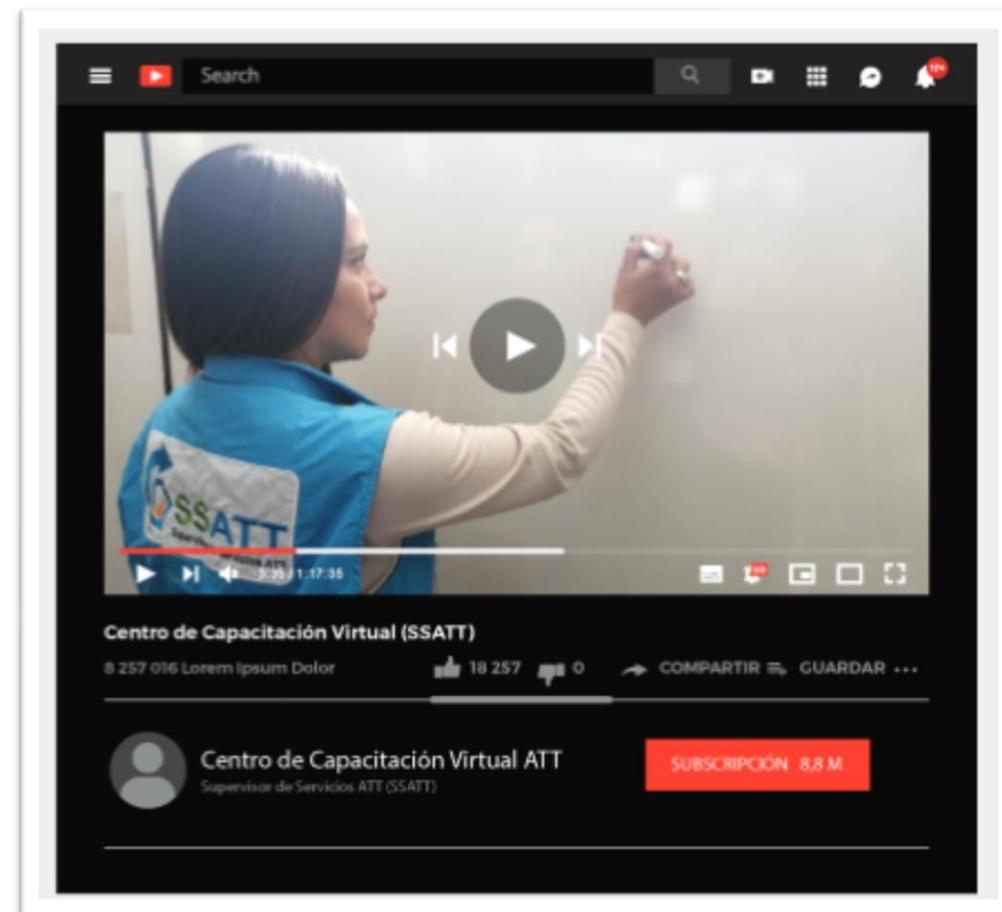
- Virtualización de la atención a través de la lectura de un código QR en paneles instalados en aeropuertos
- Difusión de derechos y obligaciones de usuarios a través de cartillas informativas en aeronaves.
- Información de interés disponible las 24 horas en pantallas ubicadas estratégicamente en aeropuertos.
- Incremento de personal y horarios de Supervisores de Servicios de la ATT. (SSATT)



11. CENTRO DE ESPECIALIZACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO (CEA)

FORTALECIMIENTO DE CONOCIMIENTOS A INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS RELACIONADAS CON EL SECTOR AÉREO

- Enseñanza y transmisión de conocimientos especializados del sector.
- Acceso a contenidos educativos virtuales de forma continua y permanente.
- Lograr la especialización del personal de atención a usuarios en aeropuertos.
- Sensibilizar el trato a usuarios en situación de vulnerabilidad.
- Conocimientos sobre reportes meteorológicos, facilitación, seguridad operacional, etc.



12. GESTIÓN PÚBLICA EFICIENTE

Transporte Aéreo, Terrestre y Servicio Postal

ATENCIÓN DEL 100% DE SOLICITUDES DE CERTIFICADOS Y AUTORIZACIONES

Para mayor acceso al servicio.

- Minivanes
- Buses Internacionales
- Terminales Terrestres - Aeroportuarias
- Servidumbres en el sector ferroviario
- Servicio Postal

VERIFICACIÓN DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD AL 100%

Intensificando en fechas festivas ante la mayor afluencia de usuarios.

- 14 Terminales terrestres
- 12 Estaciones ferroviarias
- 14 Terminales aeroportuarias
- 207 Sucursales de operadores del servicio postal.

FISCALIZACIÓN AL 100% DE SERVICIOS Y VERIFICACIÓN TARIFARIA

Mejorar la calidad y defender los derechos del usuario.

Uso de tecnologías de información y comunicación en los procesos de fiscalización y control.



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE OBRAS
PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA 2022



1. PRESUPUESTO 2022

Ingresos (Recaudaciones) Bs849 millones

- Derecho de Asignación de Frecuencia
- Derecho de Uso de Frecuencia
- Tasa de Regulación
- Programa Nacional de Telecomunicaciones de Inclusión Social
- Otros Ingresos

Gasto de Funcionamiento Bs51 millones

Proyecto de Inversión Bs33 millones

- Adquisición del Sistema de Monitoreo y Gestión del Espectro Electromagnético

Presupuesto ATT Bs933 millones

Transferencias Bs849 millones

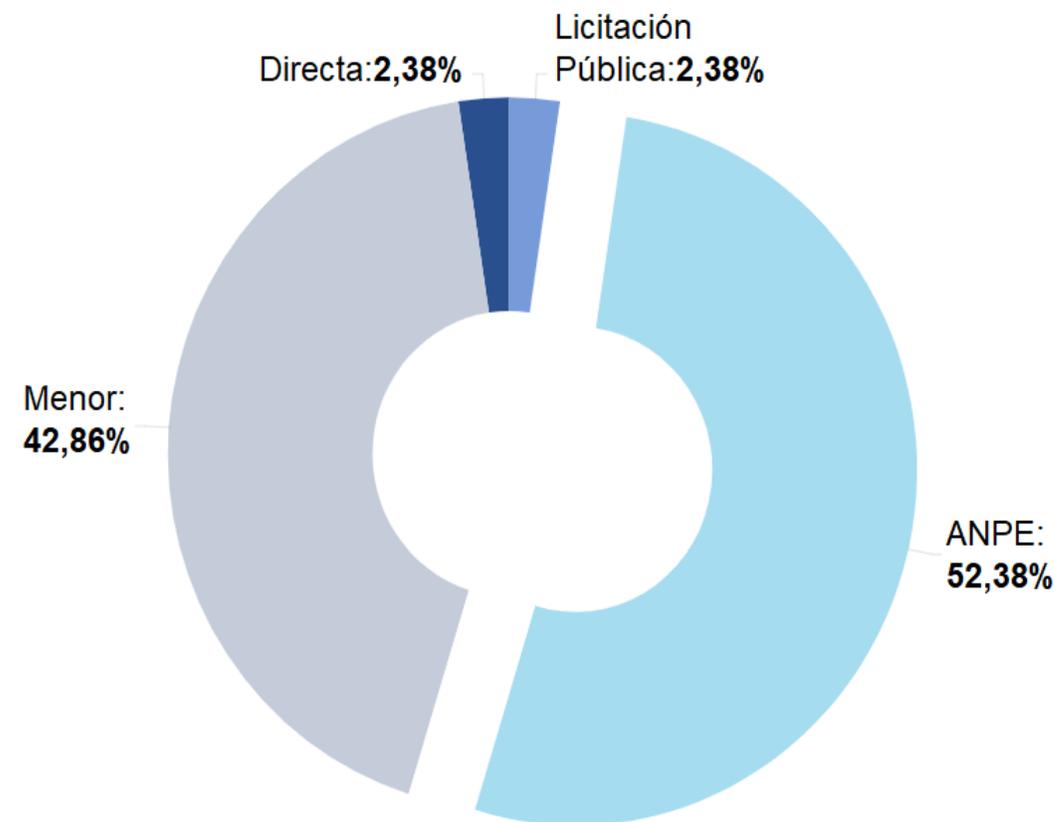
PRONTIS Programa Nacional de Telecomunicaciones de Inclusión Social (Proyectos de acceso universal a las Telecomunicaciones y TIC, en áreas rurales);

TGN (Proyectos de Inversión social);

Renta Dignidad; entre otros.

2. PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES

En conformidad al Decreto Supremo N°181 y sus reglamentos modificatorios, **la ATT tiene programado realizar durante la gestión 2022, 42 procesos de contratación mayores a Bs20.000**, en las modalidades:





ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE OBRAS
PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

GRACIAS