



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES



# Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Final - Gestión 2022

Director Ejecutivo: Néstor Ríos Rivero

Elaborado: Febrero del 2023

Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT



ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

MINISTERIO DE OBRAS  
PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA

## 1. MARCO ESTRATÉGICO

### 1.1 MISIÓN

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

### 1.2 VISIÓN

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

### 1.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1.3.1 Fortalecer tecnológicamente la regulación del servicio de telecomunicaciones y tecnologías de Información y comunicación, con el fin de velar por los derechos de los usuarios, impulsar el desarrollo de iniciativas para profundizar la transformación digital del Estado y promover condiciones adecuadas para el desarrollo del sector.
- 1.3.2 Fortalecer tecnológicamente la fiscalización del servicio de telecomunicaciones y tecnologías de Información y comunicación, 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.
- 1.3.3 Desarrollar y aplicar una regulación y fiscalización eficaz y eficiente para contribuir al acceso equitativo, universal y con calidad al servicio de Transportes Terrestre y Postal, garantizando el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los usuarios.
- 1.3.4 Desarrollar y aplicar una regulación y fiscalización eficaz y eficiente para contribuir al acceso equitativo, universal y con calidad al servicio de Transporte Aéreo, garantizando el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los usuarios.
- 1.3.5 Desarrollar y aplicar una regulación y fiscalización eficaz y eficiente para contribuir al acceso equitativo, universal y con calidad al servicio de Transporte Ferroviario, garantizando el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los usuarios.
- 1.3.6 Desarrollar y aplicar una regulación y fiscalización eficaz y eficiente para contribuir al acceso equitativo, universal y con calidad al servicio de Transporte Acuático, garantizando el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los usuarios.

## 1.4 FUNCIONES PRINCIPALES

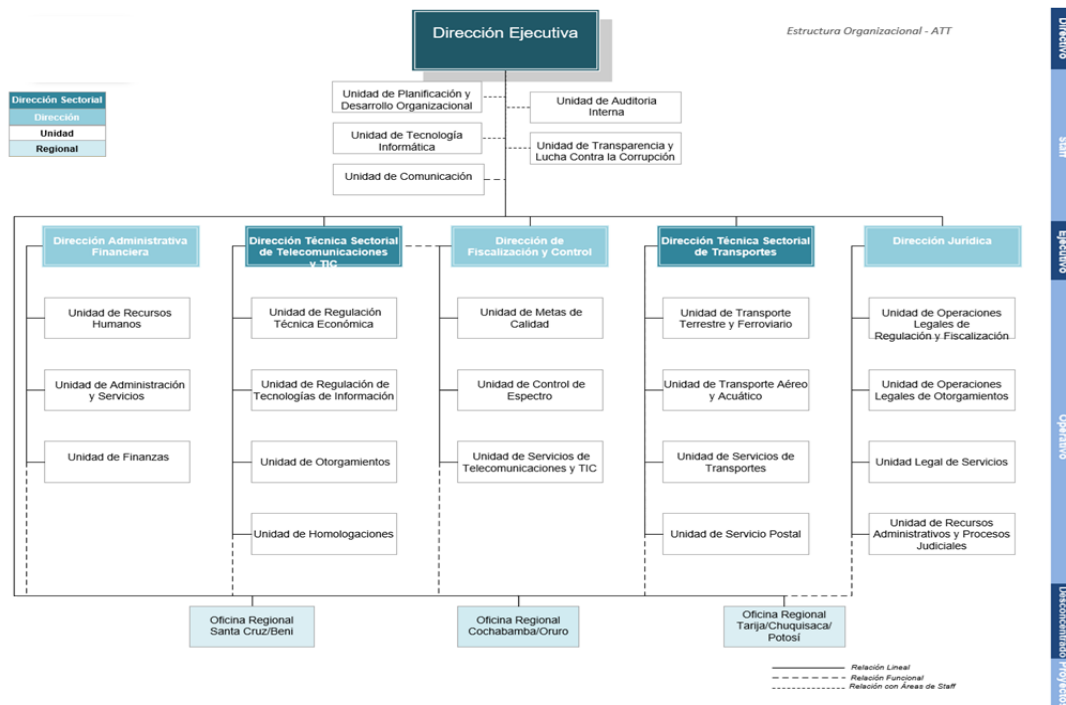
Las funciones principales de la ATT en los sectores de Telecomunicaciones, TIC, Transporte y Servicio Postal, son las siguientes:

- OTORGAMIENTOS: frecuencias, licencias, autorizaciones, certificados.
- REGULACION: estándares de calidad, tarifas, reglamentos.
- FISCALIZACION: vigilancia, control, inspecciones, verificaciones, sanciones.
- ATENCION A RECLAMOS: facilitaciones, canalizaciones, reclamaciones administrativas.
- HOMOLOGACIONES: Solo para telecomunicaciones (el registro de fabricantes de equipos, homologación de equipos y autorización a importación).

## 1.5 ORGANIGRAMA ATT

La ATT cuenta con 246 Item distribuidos en 6 Direcciones

- Direccione Ejecutiva, con su staff de apoyo
- Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones, con 4 unidades
- Dirección Técnica Sectorial de Transportes, con 4 unidades
- Dirección de Fiscalización y Control, con 3 unidades
- Dirección Jurídica, con 4 unidades
- Dirección Administrativa Financiera, con 3 unidades



## 2. COMPROMISOS 2022

### 2.1 SECTOR TRANSPORTES

#### 2.1.1 CATEGORIZACIÓN DE TERMINALES TERRESTRES

Con el objetivo de promover el desarrollo de terminales interdepartamentales e impulsar la mejora continua de la mismas, se realizó la categorización de las mismas en base a los siguientes criterios:

- Técnicos
- Aspectos de infraestructura
- Legales
- Operativos
- Administrativos

De esta manera, se requerirán estándares específicos de calidad para cada tipo de terminal en beneficio de los usuarios y administradores. En este entendido, se realizó la socialización de la propuesta de categorización en el Primer Congreso Nacional de Administradores de Terminales Terrestres desarrollado el 1 y 2 de diciembre de 2022.

Para lograr este objetivo, se elaboró inicialmente un diagnóstico técnico de 17 terminales de nuestro País, recolectando datos técnico-operativos que permitieron establecer una matriz de categorización contemplando 3 categorías A, B y C. Una vez realizada la metodología y aplicando la misma, se obtuvieron los siguientes resultados:

- 6 terminales Categoría A: La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, El Alto, Oruro y Potosí.
- terminales Categoría B: Sucre, Tarija y Trinidad.
- 8 terminales Categoría C: Sacaba, Llallagua, Tupiza, Villazón, Yacuiba, Montero, Puerto Quijarro y Cobija.



#### 2.1.2 TARIFAS AÉREAS JUSTAS PARA EL USUARIO

Actualmente se cuentan con 34 rutas reguladas a nivel nacional, sin embargo, el crecimiento del flujo de pasajeros y los servicios de transporte aéreo da lugar a la incorporación de nuevas rutas que cuentan con una proyección importante en el desarrollo de nuestro país, por ello, la ATT mediante estudios y análisis previos ha realizado los cálculos de las tarifas para 3 nuevas rutas, las mismas que se añadirán a la regulación, siendo las siguientes:

- Aeropuerto Viru Viru (Santa Cruz) – Aeropuerto Alcantarí (Chuquisaca)
- Aeropuerto Jorge Wilsterman (Cochabamba) – Aeropuerto Capitán de Aviación Selín Zeitún López (Riberalta)
- Aeropuerto Viru Viru (Santa Cruz)– Aeropuerto Capitán de Aviación Selín Zeitún López (Riberalta)

Las tres tarifas calculadas serán publicadas oficialmente durante la presente gestión, lo que generará un gran beneficio, debido a que se contará con tarifas justas y que se adecuan al servicio de transporte aéreo, impidiendo con ello que los operadores realicen cobros montos por encima de lo establecido.

### **2.1.3 NORMATIVA PARA CONTROLAR LA PUNTUALIDAD**

La ATT ha trabajado en la actualización el Reglamento de Control de Cumplimiento de Itinerarios correspondiente al Factor de Puntualidad (FDP) y al Factor de Cancelación (FDC) para operadores nacionales e internacionales que realizan vuelos comerciales regulares en y desde el Estado Plurinacional de Bolivia.

La propuesta contiene los siguientes aspectos positivos:

- Mejoras en el control de demoras y cancelaciones.
- Identificación de los motivos de la demora y cancelación de los operadores aéreos.
- Nuevos parámetros de estándares FDP y FDC.
- Normativa actualizada y compilada en una sola.
- Resultados FDP y FDC registrados y mostrados en el sistema.
- Evaluación Bimestral.
- Estadísticas de motivos de las demoras y cancelaciones por operador.
- Ranking de operadores puntuales.
- Itinerarios de los vuelos en línea.

### **2.1.4 PROMOVER EL ACCESO Y LA CALIDAD DEL TRANSPORTE ACUÁTICO**

Con el propósito de formalizar la prestación del servicio de transporte acuático, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes realizó viajes de inspección y reuniones conjuntas en la ciudad de Guayaramerín del departamento de Trinidad, obteniendo un resultado histórico, marcando un hito en la prestación del servicio de transporte acuático, a través de la otorgación de la primera autorización para la prestación del servicio de transporte fluvial (acuático) de pasajeros en el país a la “Asociación Nicolas Suárez” de la ciudad de Guayaramerín en fecha 28 de septiembre de 2022, la misma que cuenta con un total de 34 embarcaciones, que hacen uso los usuarios.

Con relación a la ciudad de Bermejo, actualmente se continúa realizando las tareas de coordinación para la otorgación de las respectivas autorizaciones con las 4 cooperativas que actualmente operan en este sector.

Asimismo, se vienen realizando labores de coordinación para iniciar los estudios que permitan la regulación de la Hidrovía Ichilo-Mamoré, esto con el propósito de formalizar la actividad acuática en cuanto a la autorización a operadores para la prestación del servicio de transporte de pasajeros y carga.



### **2.1.5 INCENTIVAR LA MEJORA DEL SERVICIO AL USUARIO**

En la gestión 2021 la Autoridad Regulatoria, elaboró la metodología para la categorización de operadores de transporte automotor público terrestre (ranking de operadores), Durante la gestión 2022 se llevó a cabo la aplicación de la misma en la ruta La Paz - Cochabamba la cual permitió establecer cuáles fueron los operadores que obtuvieron las mejores calificaciones de acuerdo a ciertos parámetros de evaluación.

De acuerdo a esta nueva metodología, se evalúan los siguientes aspectos:

- Gestión interna
- Buses e instalaciones
- Percepción del usuario
- Siniestralidad
- Reclamos
- Sanciones

Esta nueva forma de regulación y fiscalización busca lograr una competencia sana entre operadores que brindan el Transporte Público Interdepartamental del Pasajeros y de forma paralela la mejora continua en la calidad del servicio.

### **2.1.6 PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DE TRANSPORTE AÉREO**

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT realizó un análisis en cuanto a la aplicación del “Reglamento de protección de derechos de los usuarios del servicio de transporte aéreo” identificando que el mismo se encuentra desactualizado y no se ajusta a las condiciones actuales de la prestación del servicio, identificándose los siguientes problemas:

- Norma con 13 años de antigüedad
- Líneas aéreas no realizan compensaciones
- Falta de adecuación a la realidad actual
- Mecanismos de control poco efectivos
- Pasajeros disconformes

En este entendido, se realizó un análisis de legislación comparada y se elaboró una propuesta de modificación del régimen de compensaciones brindadas a los usuarios de transporte aéreo incorporándose los aspectos más relevantes, que se muestran a continuación:

- Reducción del tiempo de demora para recibir una compensación
- Incremento de montos de devolución al pasajero en términos de porcentaje del valor del boleto
- Imposición de nuevas sanciones para los operadores en caso de demoras
- Establecimiento de plazos para realizar las compensaciones correspondientes
- Nuevos mecanismos de compensación
- Alternativas de compensación para el operador a partir de un proceso de conciliación con el pasajero.

### 2.1.7 FORTALECIMIENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN AEROPUERTOS

Con el propósito de mejorar la atención de pasajeros de transporte aéreo en el aeropuerto Viru Viru, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, desarrolló un plan de fortalecimiento integral, a través de la implementación efectiva de las siguientes medidas:

- Incremento de Supervisores de Servicios de la ATT – SSATT para la atención 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Disposición de oficinas móviles para brindar atención de calidad, brindando formularios de reclamo e información al usuario.
- Instalación de pantallas de información portables para proyectar videos sobre derechos y deberes de pasajeros, además de las compensaciones y descuentos en viajes.
- Instalación de un tótem interactivo de casi dos metros de alto que, además de mostrar videos informativos, posibilita la presentación de reclamos en línea.
- Instalación de códigos QR para atención virtual e in situ, mismos que fueron emplazados en varios puntos del aeropuerto (14 en total). Al 31 de diciembre se generaron 767 registros.





### 2.1.8 CENTRO DE ESPECIALIZACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO (DESPEGA.ATT)

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, desarrolló e implementó una plataforma virtual para realizar capacitaciones del sector aeronáutico con el propósito de mejorar la atención a los pasajeros.

En primera instancia se incorporó a la plataforma el curso “Servicio de atención al cliente, experiencias y emociones”, el cual hasta la fecha tiene un total de 1.370 inscritos entre personal de operadores aéreos e instituciones que desempeñan funciones en los aeropuertos del país. Este curso permite que los participantes comprendan la importancia de atender a los usuarios con calidad y calidez, así como la empatía que deben tener frente a las emociones del usuario del servicio.

Entre los beneficios de la plataforma DESPEGA.ATT se encuentran los siguientes:

- 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.
- Especialización del personal de atención a usuarios en aeropuertos.
- Sensibilización del trato a usuarios en situación de vulnerabilidad.
- Acciones inmediatas con conocimiento de la normativa a favor del usuario.
- Mayor conocimiento técnico en favor del usuario.

De acuerdo a las estadísticas de la plataforma, de los 1.378 inscritos, aprobaron un total de 731 personas (53%), 614 se encuentran realizando el curso de capacitación (45%) y 33 reprobaron el mismo (2%).

En la pasada gestión se ha trabajado en la elaboración de otros cursos dirigidos a la Comunidad Aeronáutica en áreas multidisciplinarias para la mejora de la prestación del servicio de transporte aéreo y/o aeroportuario.





### 2.1.9 GESTIÓN PÚBLICA EFICIENTE

En relación al cumplimiento de los procesos y trámites realizados por la Dirección Técnica Sectorial de Transportes, se presentan los siguientes datos:

| N° | PROCESO  | DETALLE   | CANTIDAD |
|----|--|---|----------|
| 1  | Atención de solicitud de certificados y autorizaciones | Certificados de habilitación emitidos para operadores del servicio especial de transporte terrestre (Minivanos)       | 265      |
|    |  | Certificados de calidad para buses internacionales  | 8        |
|    |  | Requerimientos de autorización y renovación para la prestación del servicio público de Terminal Terrestre             | 4        |
|    |  | Requerimientos de servidumbres ferroviarias atendidas   | 16       |
|    |  | Autorización para administrador aeroportuario (NAABOL)  | 1        |
|    |  | Autorización para la prestación del servicio de transporte acuático (Asociación de transporte fluvial Nicolás Suarez) | 1        |

|   |   |   |    |
|---|---|---|----|
|   |   | Requerimiento de licencia para la prestación del Servicio Postal atendidas                                | 5  |
|   |   | Renovación de Certificados Anuales de Operación de Servicio Postal  | 47 |
|   |   | Requerimientos de autorización y renovación para la prestación del servicio de transporte aéreo atendidas | 2  |
| 2 | Verificación de estándares de calidad               | Terminales terrestres   | 17 |
|   |   | Terminales aeroportuarias   | 14 |
|   |   | Estaciones ferroviarias   | 12 |
| 3 | Fiscalización de servicios y verificación tarifaria | Operativos de control y fiscalización en terminales terrestres y aeropuertos                              | 13 |
|   |   | Verificación tarifaria a operadores de transporte aéreo nacionales  | 3  |
|   |   | Verificación tarifaria a administradores aeroportuarios   | 2  |
|   |   | Verificación tarifaria a operadores de transporte ferroviario   | 2  |

### 2.1.10 PLATAFORMA MI VUELO

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT desarrolló una plataforma de información para usuarios de transporte aéreo, a través de la cual, mediante el enlace [mivuelo.att.gob.bo](http://mivuelo.att.gob.bo) pone a disposición de los mismos los itinerarios de vuelos nacionales e internacionales en tiempo real del Estado Plurinacional de Bolivia, además cuenta con la página de referencia FLIGHT RADAR con el propósito de hacer seguimiento a un vuelo en específico. Por otra parte, la plataforma pone a disposición la ubicación georreferenciada de todos los aeropuertos comerciales del país.

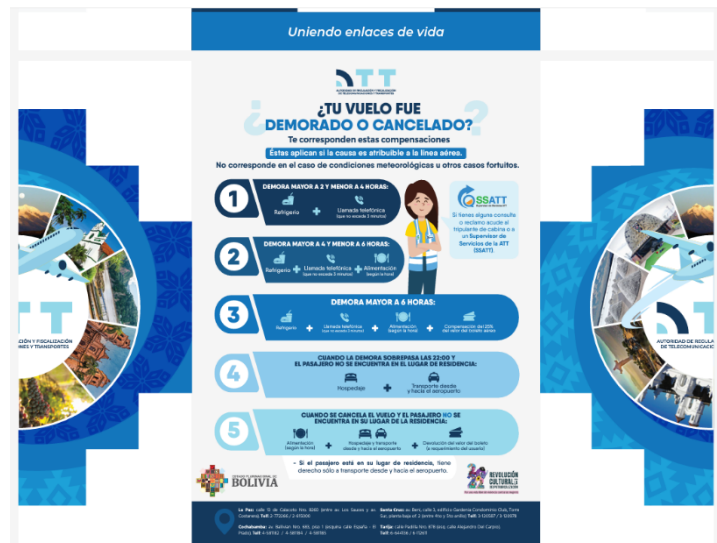
Asimismo, la ATT emitió instructivos para que las aerolíneas nacionales dispongan en sus páginas web el enlace de “MI VUELO”, con esta medida la ATT proporciona el servicio de información a través de celulares, tablets o cualquier dispositivo (PC) encontrándose a la vanguardia de la digitalización en pro de los usuarios.

Desde el lanzamiento de MI VUELO (viernes 14 de octubre de 2022) se tuvo un registro de más de 50.000 visitas, teniendo buena percepción de los usuarios, asimismo, se pretende fortalecer e incrementar en esta plataforma información esencial para el usuario.



**2.1.11 CARTILLA INFORMATIVA EN AERONAVES**

A la cabeza de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT y en coordinación con líneas aéreas nacionales, la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC, Asociación de Líneas Aéreas – ALA, realizó la propuesta de implementación de la Cartilla informativa de Derechos y Obligaciones del usuario de transporte aéreo, esta información es útil debido a que proporciona información vital al momento de realizar un vuelo nacional, acerca de los derechos y obligaciones como pasajero, actualmente se encuentran ubicadas en el respaldo de los asientos de las aeronaves, (BOA, AMASZONAS S.A. y ECOJET S.A.).



**2.1.12 INDEXACIÓN DE LA TASA DE AEROPUERTO AL BILLETE AÉREO**

El 13 de mayo de 2022 la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT aprobó la inclusión de la Tasa de Aeropuerto al Billeto Aéreo en aeropuertos de Categoría II, conforme se detallan a continuación:

| AEROPUERTO                      | DEPARTAMENTO                            |
|---------------------------------|---|
| Alcantarí                       | Chuquisaca                              |
| Bermejo                         | Tarija (Bermejo)                        |
| Cap. Av. Civ. Aníbal Arab Fadul | Pando (Cobija)                          |
| Chimoré                         | Cochabamba (Chimoré)                    |
| Cap. Av. Emilio Beltrán         | Beni (Guayaramerín)                     |
| Apiaguaiki Tumpa                | Chuquisaca (Monteagudo)                 |
| Cap. Juan Mendoza               | Oruro                                   |
| Cap. Nicolás Rojas              | Potosí                                  |
| Tte. Av. Salvador Ogaya G.      | Santa Cruz de la Sierra (Puerto Suarez) |
| Cap. Av. Selin Zeitun López     | Beni (Riberalta)                        |
| Rurrenabaque                    | Beni (Rurrenabaque)                     |
| Santa Ana del Yacuma            | Beni (Santa Ana de Yacuma)              |

|                              |                         |
|------------------------------|-------------------------|
| El Trompillo                 | Santa Cruz de la Sierra |
| Cap. Av. Oriel Lea Plaza     | Tarija                  |
| Tte. Av. Jorge Henrich Arauz | Beni (Trinidad)         |
| La Joya Andina               | Potosí (Uyuni)          |
| Tcnl. Rafael Pabón           | Tarija (Villamontes)    |
| Yacuiba                      | Tarija (Yacuiba)        |

La indexación del derecho de uso de aeropuerto al billete aéreo representa un gran beneficio para los usuarios, debido que el pasajero ya no requiere realizar filas adicionales para realizar dicho pago en los aeropuertos, sino que realiza el pago directamente a tiempo de la compra del boleto.



### 2.1.13 TRASLADO DE VÍCTIMAS DE TRATA Y TRÁFICO

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, estableció el “Procedimiento para el traslado gratuito de víctimas de trata y tráfico de personas, y delitos conexos”.

A través del mismo, se instruye a los Operadores del Servicio Público de Transporte Automotor Terrestre interdepartamental e internacional de Pasajeros y a los Operadores del Servicio de Transporte Aéreo interdepartamental e internacional, al traslado gratuito de víctimas de Trata y Tráfico de Personas, y delitos conexos, a destinos nacionales e internacionales, cuando decidan retornar a su lugar de origen u otro destino.

Con esta medida, los operadores de servicio de transporte aéreo y/o terrestre deberán priorizar el traslado de víctimas de Trata y Tráfico de Personas, y delitos conexos. Al efecto, el traslado deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días calendario, computables a partir de la recepción de la instrucción realizada por la ATT.

La ATT, considerando las rutas y horarios autorizados y de manera equitativa, instruirá a los operadores del servicio de transporte terrestre y aéreo, el traslado de la víctima.

Esta medida ha sido asumida institucionalmente con la finalidad de coadyubar a las víctimas de trata y tráfico y delitos conexos, que en su mayoría son mujeres en su reinserción a la sociedad, evitando la revictimización.

### 2.1.14 OPERATIVOS DE TRANSPORTE – SECTOR TERRESTRE / AÉREO

Dentro de las labores de fiscalización de la ATT en la gestión 2022, se realizó ocho (8) operativos de calidad en terminales terrestres y aeropuertos, con la finalidad de verificar el cumplimiento de la normativa regulatoria por parte de los operadores del servicio de transporte terrestre y aéreo. Entre las actividades principales se realizaron las siguientes:

- Control de autorización para menores
- Verificación de tarifas
- Trato al usuario
- Cumplimiento de compensaciones

A continuación, se muestra en detalle los operativos realizados:

- i) Operativo “Controlando Tarifas Cuidando Tu Economía” Sector Aéreo.
- ii) Plan Operativo de Fin De Año "Aeropuerto” Sector Terrestre.
- iii) Operativo Vacaciones de Invierno "Pequeños Viajeros Grandes Cuidados” Sector Terrestre y Aéreo.
- iv) Plan Operativo Semana Santa "Cuidando al Peregrino” Sector Terrestre y Aéreo.
- v) Plan Operativo Carnaval “Prevenir Para Vivir, Vivamos Un Carnaval Seguro” Sector Terrestre y Aéreo.
- vi) Plan Operativo “Ventanilla Única” Sector Terrestre.
- vii) Operativo “Las Tarifas se Respetan” Sector Terrestre.
- viii) Operativo Fiesta de Urkupiña "Con Fe y Devoción Continúa la Atención" Sector Terrestre y Aéreo.

## 2.2 TELECOMUNICACIONES

### 2.2.1 FORTALECIMIENTO DE LA RADIODIFUSIÓN COMUNITARIA "CAPACITAR Y CERTIFICAR A ORGANIZACIONES SOCIALES Y PUEBLOS INDÍGENAS PARA EMPRENDER PROYECTOS RADIALES SOSTENIBLES "DEVOLVIENDO LA VOZ AL PUEBLO"

Se concreto el proyecto piloto de capacitación durante la gestión 2022, con objeto de promover la formalización de la radiodifusión comunitaria y el alcance de sus objetivos de acuerdo a normativa vigente, con la Federación de Fabriles del departamento de La Paz, Sindicato de Trabajadores Mineros de Bolivia HUANUNI y la Comunidad Ayllu Uncía, llevadas a cabo en la ciudad de La Paz.

Por otra parte, con la finalidad de incluir la mayor cantidad de beneficiarios a la capacitación en el Estado Plurinacional de Bolivia; se encuentra en etapa final la firma de un Convenio de Capacitación interinstitucional entre el Ministerio de Presidencia y la ATT, mismo que permitirá a través del uso de la plataforma virtual EDUCATT, difundir, capacitar y certificar de forma digital a todos los involucrados de la Radiodifusión Comunitaria y Pueblos Indígena Originarios.

En ese sentido, una vez formalizado el convenio interinstitucional, se dará continuidad al programa de capacitación por este medio, a todos los actores del servicio de Radiodifusión Comunitaria y Pueblos Indígena Originarios, con el fin de gestionar nuevas habilidades que permitan garantizar la sostenibilidad de este tipo de medios de comunicación; asimismo, a través del uso de la Plataforma Virtual EDUCATT se ampliará la difusión y participación en el territorio nacional.

### 2.2.2 FACILITAR EL ACCESO A INFORMACIÓN EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES "IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA - TARIFAS ONLINE"

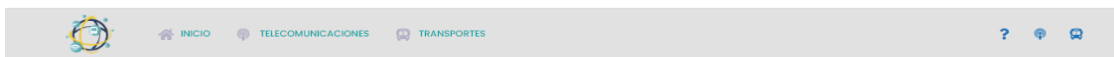
La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes ha implementado la plataforma virtual "Tarifas Online" la misma que se constituye en una herramienta digital que dispone de información de ofertas y promociones de servicios brindados por 32 Operadores/Proveedores que brindan servicios públicos de telecomunicaciones a usuarios en todo el país. La plataforma brinda información de los siguientes servicios:

- Servicio de Internet Fijo.
- Servicio de Internet Móvil.
- Servicio de Telefonía Móvil.
- Servicio de Distribución de Señales (TV Cable)
- Servicios Empaquetados.
- Servicio de Telefonía Fija.
- Servicio de Telefonía Pública

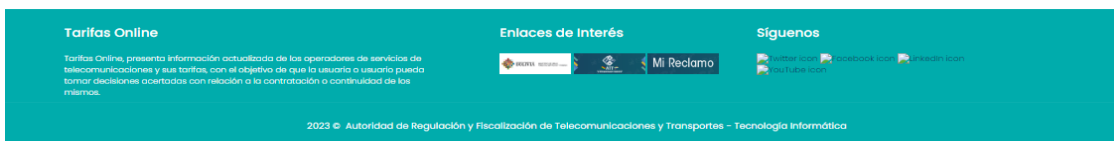
Adicionalmente la plataforma cuenta con el módulo de Promociones, donde los usuarios tienen acceso a las características de las diferentes promociones que ofertan los proveedores de los servicios de telecomunicaciones.

La plataforma cuenta con los siguientes beneficios:

- a) Contar con la información tarifaria actualizada de todos los operadores y proveedores de servicios de Telecomunicaciones.
- b) Incorporar a todos los operadores de servicios de telecomunicaciones para que publiquen sus tarifas.
- c) Tener una herramienta que permita llevar el control de cualquier incremento de tarifas, así como de los nuevos planes tarifarios y aquellos que se dan de baja.
- d) Contar con la facilidad de atender de forma inmediata los requerimientos de información
- e) referente a tarifas vigentes e históricas.
- f) Proporcionar información comparable de las ofertas de todos los Proveedores.
- g) Facilitar a los usuarios la elección de un servicio adecuado de manera transparente y oportuna.



### TARIFAS ONLINE



### 2.2.3 PRESERVAR LOS DERECHOS DEL USUARIO "TÉRMINOS Y CONDICIONES Y CONTRATOS DE ADHESIÓN".

Se cuenta con el Informe de Términos y Condiciones del Servicio de Acceso a Internet que pretende estandarizar el contenido en aspectos Técnicos, Legales y Económicos para todos los operadores y proveedores de este servicio.

**La finalidad de la incorporación de nuevos Términos y Condiciones es evitar prácticas abusivas por parte de los operadores y proveedores de servicios.** Entre los puntos relevantes, destaca que los Operadores o Proveedores deben indicar claramente los aspectos de instalación, cobranza, facturación, corte del servicio, reconexión, derechos y obligaciones de los usuarios,

mismos que serán estandarizados para que las condiciones de prestación del servicio sean uniformes para todos los operadores del servicio.

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

## 2.2.4 FISCALIZAR EL USO DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

### Protección de la Banda Aeronáutica

Considerando que las comunicaciones en banda aeronáutica son de vital importancia, ya que se vela por la vida de los pasajeros que se transportan en las diferentes líneas aéreas, se desarrollan varias actividades para la protección de las telecomunicaciones tierra – aire, entre los que se encuentran:

- ✓ Inspecciones técnicas a todos los operadores aéreos en los aeropuertos de las ciudades de El Alto, Cochabamba, Santa Cruz y Tarija.
- ✓ Se verificó que el 90% de los operadores fiscalizados no contaban con licencia de uso de frecuencias.
- ✓ El 80% de los operadores fiscalizados comenzaron a regularizar la obtención de la licencia de uso de frecuencias.
- ✓ Se georreferenciaron las ubicaciones de todos los sistemas irradiantes en los aeropuertos de las ciudades de El Alto, Cochabamba, Santa Cruz y Tarija, el cual permitirá atender de manera más rápida y eficiente denuncias de interferencias a las comunicaciones aéreas.
- ✓ Se realizaron operativos de secuestro de equipos en las ciudades de El Alto, Cochabamba y Santa Cruz a radioemisoras que estaban afectando las comunicaciones aéreas en los aeropuertos de las mencionadas ciudades. Adicionalmente, se iniciaron por primera vez procesos penales contra los responsables de 6 radioemisoras ilegales en la ciudad de El Alto.
- ✓ Se está fortaleciendo la presencia del Estado en la fiscalización del espectro radioeléctrico.

Se realizaron operativos de fiscalización del uso del espectro electromagnético en diferentes departamentos del país y a las diferentes empresas que se detallan a continuación:

| Operador                              | Aeropuerto Fiscalizado   |                   |           |              |                                  |
|---------------------------------------|--------------------------|-------------------|-----------|--------------|----------------------------------|
|                                       | INTERNACIONAL DE EL ALTO | JORGE WILSTERMANN | VIRU VIRU | EL TROMPILLO | CAPTAN ORIEL LEA PLAZA DE TARIJA |
| NAABOL                                |                          |                   |           |              |                                  |
| BOA                                   |                          |                   |           |              |                                  |
| AMAZONAS                              |                          |                   |           |              |                                  |
| ECOJET                                |                          |                   |           |              |                                  |
| LATAM                                 |                          |                   |           |              |                                  |
| AVIANCA                               |                          |                   |           |              |                                  |
| PERUVIAN AIRLINES                     |                          |                   |           |              |                                  |
| ADUANA NACIONAL                       |                          |                   |           |              |                                  |
| YPFB                                  |                          |                   |           |              |                                  |
| AVIANCA ECUADOR S.A. SUCURSAL BOLIVIA |                          |                   |           |              |                                  |
| AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.            |                          |                   |           |              |                                  |
| AIR BP BOLIVIA S.A.                   |                          |                   |           |              |                                  |



Con la fiscalización realizada, se logró contar con una banda aeronáutica libre de interferencias perjudiciales que ponen en peligro las vidas humanas de los pasajeros que se transportan en las diferentes líneas aéreas. De igual manera, se impulsó la legalización del 80% de empresas aéreas que operan en aeropuertos de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba y Tarija.

### Secuestro de Equipos

Desde la gestión 2021 hasta la presente gestión se han secuestrado 72 equipos de transmisión, generadores de señales y antenas pertenecientes a emisoras ilegales que no cuentan con ninguna licencia de uso de frecuencia del espectro radioeléctrico, en los departamentos de Oruro, Cochabamba, Santa Cruz de la Sierra y La Paz, conforme se detalla a continuación:

| Departamento | Ciudad/Localidad                      | N° de Emisoras Secuestrados | Gestión    |
|--------------|---------------------------------------|-----------------------------|------------|
| La Paz       | El Alto                               | 21                          | 2021 (Jul) |
| La Paz       | El Alto                               | 15                          | 2021 (Nov) |
| La Paz       | El Alto                               | 14                          | 2022 (Ago) |
| Cochabamba   | Cochabamba/Sacaba                     | 6                           | 2022 (Sep) |
| La Paz       | El Alto                               | 6                           | 2022 (Dic) |
| La Paz       | Irupana                               | 4                           | 2022 (Dic) |
| Santa Cruz   | Santa Cruz de la Sierra/Cotoca/Warnes | 6                           | 2022 (Dic) |
| <b>Total</b> |                                       | <b>72</b>                   |            |

Cabe señalar que durante el golpe de estado en las gestiones 2019 y 2020 no se realizaron incautaciones, lo cual generó principalmente una proliferación de emisoras ilegales en la ciudad de El Alto del departamento de La Paz.

Las medidas asumidas con relación al cumplimiento de la normativa a través de los secuestros de equipos, tiene por finalidad legalizar a los operadores que prestan el servicio sin la debida autorización por parte de la Autoridad Regulatoria y evitar interferencias en la prestación del servicio.



### Control del Servicio de Radiodifusión Sonora y Televisiva

Se programó para la pasada gestión la realización de tareas de comprobación técnica para identificar y clasificar faltas, para la regularización de frecuencias de enlaces principalmente y ajuste de los parámetros técnicos a los autorizados. En ese sentido, se detalla a continuación los resultados obtenidos:

- ✓ Se desarrollan inspecciones técnico – administrativas a todos los operadores de radiodifusión sonora y televisiva (AM, FM y TV) en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y Tarija.
- ✓ A través de esta actividad se logró fiscalizar a 346 operadores.
- ✓ Se determinaron las tipologías de las principales infracciones que cometen los operadores, resultados que se utilizan para realizar campañas de socialización y prevención con los operadores de radiodifusión.
- ✓ La principal infracción cometida por los operadores legales de radiodifusión, es utilizar frecuencias de radioenlace sin contar con la correspondiente licencia, identificando 56 operadores que no contaban con ese título habilitante.
- ✓ Actualmente 36 operadores ya se encuentran tramitando o ya concluyeron con la obtención de la licencia para el uso de frecuencias para sus radioenlaces.
- ✓ Se encontraron 245 operadores de radiodifusión, que no cumplían con la identificación durante su transmisión de emisiones, conforme establece la normativa.

Los resultados de las inspecciones Técnico – Administrativas realizadas a nivel nacional se muestran a continuación:

#### Resumen Nacional

| N° | Servicio     | Operadores Autorizados Fiscalizados | Dentro de sus Parámetros Autorizados | Fuera de sus Parámetros Autorizados | Sin Emisiones | Formularios de Intimación Aplicadas | Presentación de Identificación | Solicitud de Interrupción |
|----|--------------|-------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|---------------|-------------------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| 1  | AM           | 42                                  | 41                                   | 1                                   | 28            | 13                                  | 18                             | 9                         |
| 2  | FM           | 209                                 | 165                                  | 44                                  | 12            | 66                                  | 137                            | 2                         |
| 3  | TV           | 68                                  | 64                                   | 4                                   | 16            | 10                                  | 53                             | 1                         |
| 4  | TDT          | 27                                  | 26                                   | 1                                   | 1             | 4                                   | 12                             | 0                         |
|    | <b>TOTAL</b> | <b>346</b>                          | <b>296</b>                           | <b>50</b>                           | <b>57</b>     | <b>93</b>                           | <b>220</b>                     | <b>12</b>                 |

| N° | Servicio     | Infracciones (Fuera de sus Parámetros Autorizados) |                   |                   |                |                          | Otras Infracciones |                                  |                        | Regularización Uso Ilegal del Espectro (Enlace) |                     |
|----|--------------|--|-------------------|-------------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------------------|------------------------|---|---------------------|
|    |              | Cambio de Dirección                                | Potencia Excesiva | Área de Cobertura | Ancho de Banda | Desviación de Frecuencia | Interferencia      | Uso Ilegal del Espectro (Enlace) | Presunta Transferencia | Inicio de Trámite de Licencia                   | Proceso Sancionador |
| 1  | AM           | 3  | 0                 | 0                 | 0              | 0                        | 0                  | 15                               | 1                      | 8   | 7                   |
| 2  | FM           | 20   | 4                 | 0                 | 16             | 0                        | 1                  | 39                               | 4                      | 27  | 12                  |
| 3  | TV           | 10   | 0                 | 0                 | 0              | 0                        | 0                  | 2                                | 0                      | 1   | 1                   |
| 4  | TDT          | 3  | 1                 | 0                 | 0              | 0                        | 0                  | 0                                | 0                      | 0   | 0                   |
|    | <b>TOTAL</b> | <b>36</b>  | <b>5</b>          | <b>0</b>          | <b>16</b>      | <b>0</b>                 | <b>1</b>           | <b>56</b>                        | <b>5</b>               | <b>36</b>                                       | <b>20</b>           |

Como resultado de las citadas actividades se asegura la provisión de servicios de radiodifusión con calidad, sin interferencias y cumplimiento a la normativa de telecomunicaciones, en beneficio de los usuarios

### 2.2.5 FISCALIZACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO MÓVIL MEDICIONES DE CALIDAD (DRIVE TEST)

En la gestión 2022, la ATT planificó mediciones de Drive Test para verificar la calidad de los servicios móviles (Voz y Datos) y promover la mejora continua. Las mediciones se distribuyeron en zonas de las ciudades capitales de departamento y en localidades distribuidas a lo largo y ancho de Bolivia.

Durante la gestión 2022 se realizaron mediciones de calidad del servicio móvil en **195 zonas o localidades** en todo el país distribuidas de la siguiente manera:

| DEPARTAMENTO / CIUDAD      | MEDICIONES                      | PLANES DE ACCIÓN |
|----------------------------|---------------------------------|------------------|
| Chuquisaca / Sucre         | 5 zonas                         | -                |
| La Paz / La Paz            | 12 localidades / 39 zonas       | 23               |
| La Paz / El Alto           | 4 zonas                         | -                |
| Cochabamba / Cochabamba    | 42 localidades / 19 zonas       | 8                |
| Tarija / Tarija            | 7 localidades / 4 zonas         | -                |
| Santa Cruz / Santa Cruz    | 12 localidades / 14 zonas       | -                |
| Oruro / Oruro              | 14 localidades / 10 zonas       | -                |
| Beni - Riberalta           | 5 zonas                         | 5                |
| Beni - Guayaramerin        | 4 zonas                         | 3                |
| Pando / Cobija             | 3 localidades / 1 zona          | -                |
| <b>TOTAL DE MEDICIONES</b> | <b>90 localidades/105 zonas</b> | <b>39</b>        |

Gracias a las mediciones realizadas y los constantes controles de la ATT, se identificaron **39 zonas o localidades** con una calidad de servicio menor a la esperada, por lo que esta autoridad solicitó a los operadores la generación de Planes de Acción para mejorar su red y así proporcionar un servicio móvil de mayor calidad en estos lugares. En este sentido, se solicitaron **39 planes de acción** en los que los operadores planificaron optimizaciones y mejoras en su red que repercutan en la calidad del servicio.

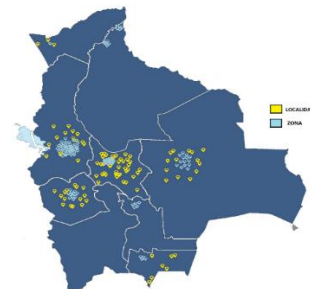


Los Planes de Acción ejecutados por los operadores durante la gestión 2022, mejoraron la cobertura, velocidad de Internet móvil y la calidad en las llamadas de voz, en 39 zonas de medición de 195 zonas medidas.

#### FOTOGRAFÍAS DURANTE LA MEDICIÓN



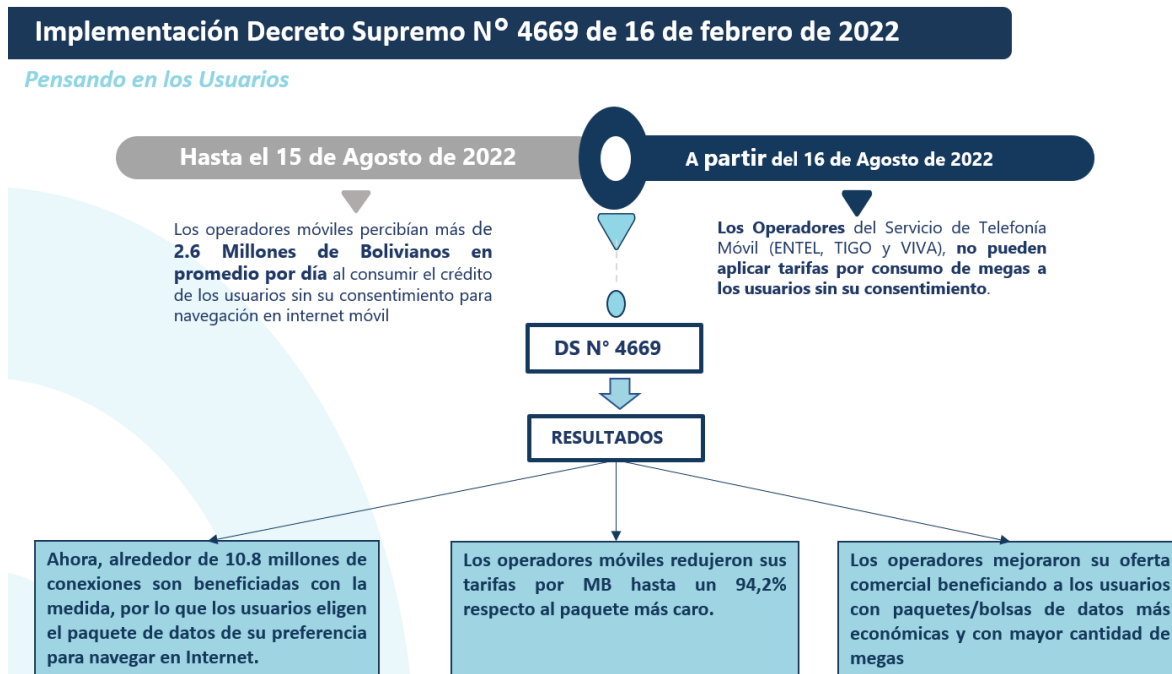
#### MAPA DE MEDICIONES REALIZADAS



## 2.2.6 FISCALIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO SUPREMO 4669

A partir de las 0:00 horas del martes, 16 de agosto de 2022, todos los operadores dejaron de descontar el crédito principal de los usuarios para navegación en internet sin su consentimiento. La aplicación de la medida fue verificada y controlada por la ATT con pruebas constantes, realizadas desde el minuto uno de ejecutada la medida.

La fiscalización constante por parte de la ATT, aseguró que los operadores móviles no descuenten arbitrariamente el crédito disponible de los usuarios para navegación por internet. Los operadores remiten diariamente reportes de control a la ATT para obtener datos estadísticos que permiten ajustar o mejorar las medidas en función de las necesidades de los usuarios. Por otro lado, la ATT realiza pruebas mensuales desde agosto de 2022, logrando como resultado la verificación sin excepción del cumplimiento de la medida por parte de los operadores.

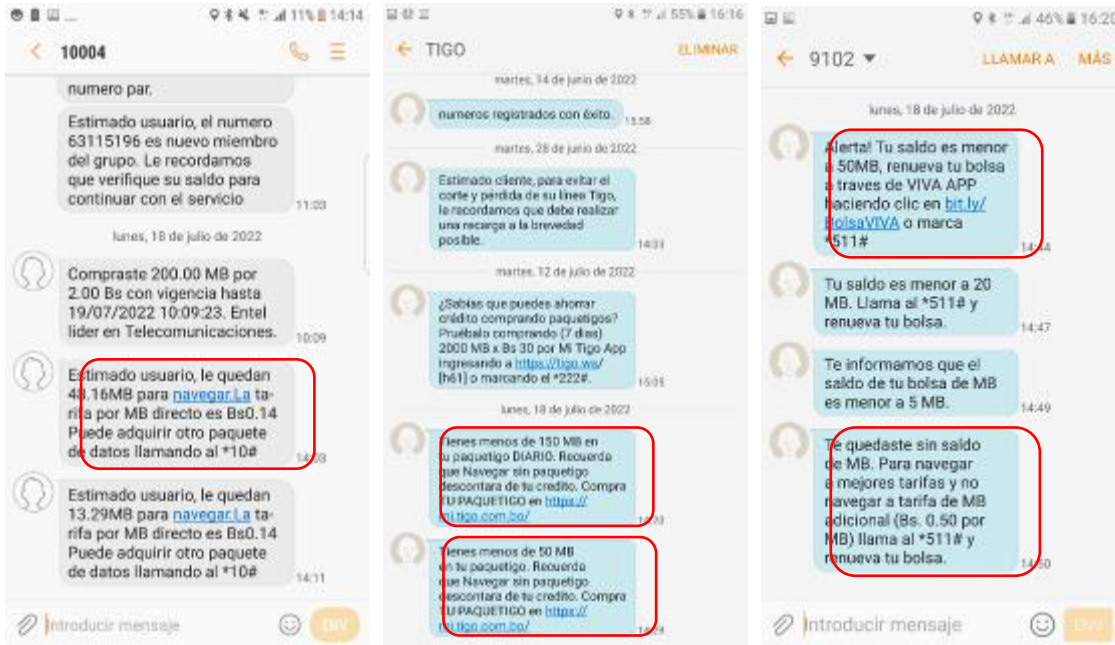


Alrededor de 10.8 millones de usuarios son beneficiados con la medida, decidiendo cómo utilizar su crédito disponible.

Adicionalmente, se implementó un instructivo que estandariza las alertas de consumo, datos de información de saldos tanto de crédito como volumen de datos, vigencia de los paquetes o bolsas adquiridas.

Las capturas de pantalla de las imágenes anterior, muestran como ejemplo las alertas de consumos recibidas de ENTEL, TIGO Y VIVA, por medio de SMS.

Se observan alertas de consumo de datos cuando el usuario cuenta con menos de 150 MB; menos de 50 MB o cuando se quedo sin saldo de MB.



### 2.2.7 FRACCIONAMIENTO DE KB – RAR 585/2021

De manera planificada para la gestión 2022, se diseñaron scripts de programas para la verificación de tarifas para voz y datos con los tres (3) operadores móviles a nivel nacional, considerando los planes más comunes o más utilizados por los usuarios.

Se realizaron bimestralmente mediciones de tarifas de voz en planes Normal, Reducido y Superreducido, para los tres (3) operadores existentes, haciendo un total de 162 mediciones por año; para las mediciones de tarifas de datos, éstas se realizaron con descargas de archivos de 10 MB sumando un total de 18 mediciones por año.

Dentro las mediciones se realizó el control del cobro en bolivianos por el consumo efectivo, para verificar que esté de acuerdo a lo consumido, ya sea en llamadas o navegación en Internet, dejando como resultado que, en todas las mediciones los tres operadores móviles cobran de manera correcta de acuerdo a los márgenes tarifarios.

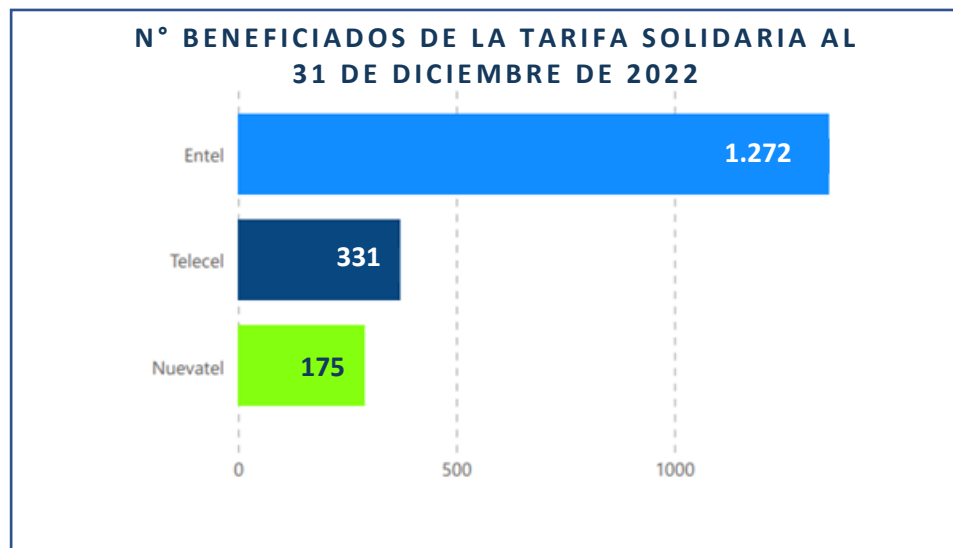


**2.2.8 “TARIFA SOLIDARIA” – PERSONAS CON DISCAPACIDAD – RAR 354/2021**

Tras la implementación de la RAR 354/2021 todos los operadores aplicaron a su plan tarifario, la “TARIFA SOLIDARIA” Cobrando las llamadas a Bs 0.50; el Mega Byte a Bs. 0.008; y los SMSs a Bs. 0.12. dejando como resultado que: al 31 de diciembre de 2022, **1.778 personas con discapacidad se han beneficiado con la tarifa solidaria**, a través de costos de navegación, llamadas y SMS a un precio diferenciado.

La ATT no recibió ninguna reclamación de la mala aplicabilidad de esta medida, durante la gestión 2022, asimismo, se tiene programada la realización de controles recurrentes para que la tarifa solidaria sea aplicada de manera correcta.

| Servicio móvil             | Tarifa Regular | TARIFA SOLIDARIA |
|----------------------------|----------------|------------------|
| Llamadas de voz (1 min. x) | Bs 1,59        | Bs 0,50          |
| Internet Móvil (1 Mb x)    | Bs 0,14        | Bs 0,008         |
| Mensajes (1 SMS x)         | Bs 0,20        | Bs 0,12          |



**2.2.9 FISCALIZAR EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN BENEFICIO DEL USUARIO "ROAMING INTERNACIONAL CERO"**

Desde enero de la gestión 2022, en el marco de las determinaciones asumidas por parte de la ATT, los operadores aplican tarifas locales a usuarios que se encuentren de viaje y realicen llamadas en dentro de los países que conforman la Comunidad Andina de Naciones. Esta medida beneficia al bolsillo de los más de 111 millones de habitantes de la región, compuesta por Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú.

El establecimiento de Roaming Internacional entre Bolivia y Chile en la primera etapa de revisión del Proyecto de Acuerdo Bilateral, como parte de la agenda de trabajo, se acordó la remisión del referido proyecto, mismo que fue cursado al MOPSV para su encaminamiento al Ministerio de Relaciones Exteriores, se aguarda la revisión de la Entidad Reguladora de Chile, a efectos de discutir los pormenores técnicos, económicos y legales del documento.

El Roaming Internacional entre Argentina y Bolivia, será implementado una vez se tenga consensado los términos del Proyecto del Acuerdo Bilateral entre Argentina y Bolivia, el documento ya fue revisado por ENACOM (Entidad Reguladora de Argentina) y cursado a la ATT, mismo que fue sujeto de revisión técnica y legal.

## 2.2.10 MODERNIZACIÓN DE LA NORMATIVA

### Proyecto para la Implementación de Notificaciones Electrónicas

El Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda – MOPSV recibió de parte de la ATT el proyecto de Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, que implementa la notificación digital y/o telemática.

Entre los beneficios de la propuesta de la incorporación de la notificación digital y/o telemática, están.

- ✓ Se evitan los desplazamientos que eran necesarios para realizar las entregas en soporte papel.
- ✓ Reducción de costos, tanto en lo que se refiere al papel, como a los desplazamientos y al
- ✓ Personal necesario para su gestión y entrega (por ejemplo, uso de courier).
- ✓ Mayor comodidad para el administrado, que no necesita estar pendiente de las entregas de notificaciones en papel ni acudir a recogerlas presencialmente a las oficinas de la entidad pública.
- ✓ Mayor seguridad jurídica, al evitarse posibles errores humanos en la identificación o entrega de la documentación al interesado.
- ✓ Beneficios medioambientales, se evita la contaminación derivada del transporte y se elimina el uso de papel y tinta para la impresión de los actos administrativos

## 2.2.11 MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET "DETERMINACIÓN DE VALORES META DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

A partir de mediciones enviadas por los operadores del servicio de acceso a Internet, junto con un análisis estadístico, se determinaron las métricas por tecnología según (Fijo, Inalámbrico Fijo y Móvil). Este análisis estadístico y la propuesta de valores meta, se encuentran en análisis técnico y jurídico para su posterior aprobación.

La conclusión del informe establecerá las métricas que permitirán medir el grado de cumplimiento de la calidad del servicio prestado a los usuarios, ejerciendo así la ATT un control a los Operadores sobre las degradaciones de este servicio.

Con la aplicación del estándar de calidad, se garantizará la prestación del servicio bajo las condiciones ofertadas y esto permitirá mejorar la experiencia del usuario. Esto será posible, ya que el estándar de calidad define métricas que los operadores deben cumplir al proveer el servicio.

Al tercer trimestre de 2022 se cuenta con 1.315.997 usuarios del servicio de Acceso a Internet Fijo y 10.767.751 de usuarios del servicio de Acceso a Internet Móvil, haciendo un total de 12.083.748 usuarios que serán beneficiados.

Actualmente se tiene un cronograma de trabajo técnico y legal para realizar el lanzamiento del Estándar de Calidad del Servicio de Acceso a Internet.

### 2.2.12 FIRMA DIGITAL PARA EL PROGRESO DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA "USO DE LA FIRMA DIGITAL EN ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS

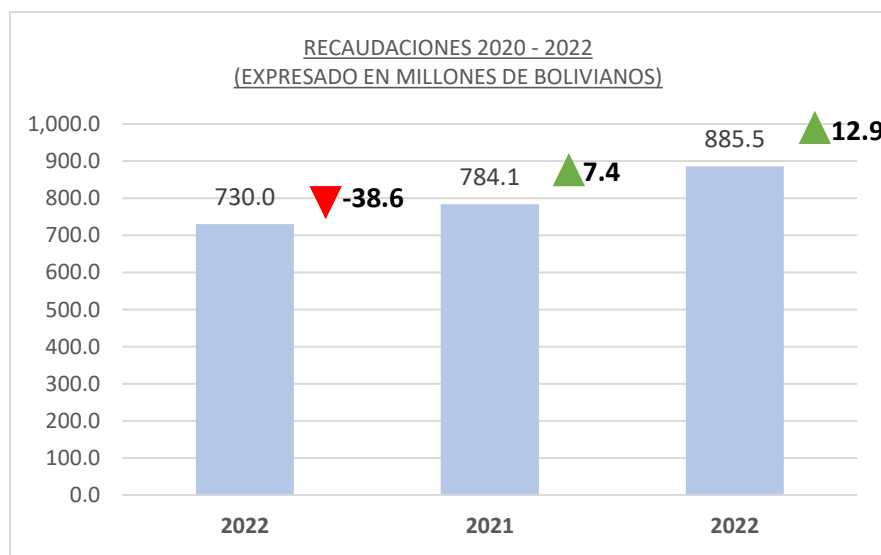
A partir de la implementación de la plataforma de recepción de trámites digitales “Buzón Digital” y la integración de Certificados Digitales dentro del Sistema de Gestión Documental de la ATT, se ha iniciado el proceso de socialización de experiencias, a través de capacitaciones a Ministerios, Gobernaciones y otras instituciones públicas y privadas.

Para ello, se ha desarrollado un plan de capacitación y difusión del Servicio de Firma y Certificación Digital que cubre tanto los aspectos técnicos como regulatorios del servicio, asimismo, el contenido del curso se encuentra finalizado para ser difundido, para ello, se tuvo acercamientos con instituciones gubernamentales y privadas, y actualmente se espera respuesta de las instituciones interesadas en beneficiarse de la capacitación de Firma y Certificación Digital.

Se tiene programada la realización de 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.

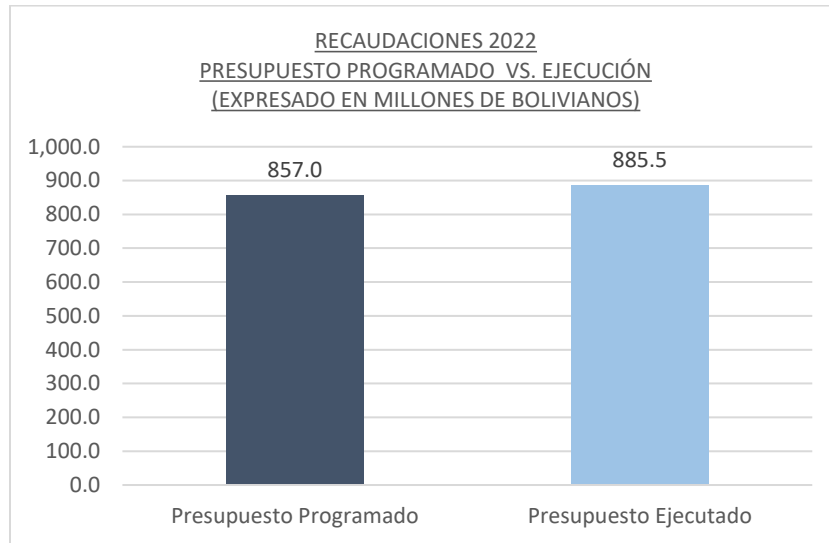
## 2.3 FINANZAS

### 2.3.1 RECAUDACIÓN 2022 ATT



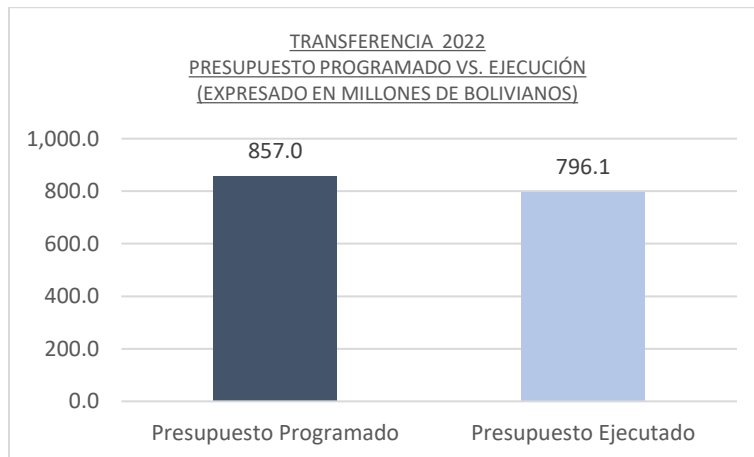


En la gestión 2020 durante el gobierno de facto las recaudaciones disminuyeron en un 38,6 % con relación a la gestión 2019. Sin embargo, durante las gestiones 2021 y 2022 los ingresos fueron incrementándose en un 7,4 % y 12,9% respectivamente, aspecto que se visualiza en la gráfica anterior.



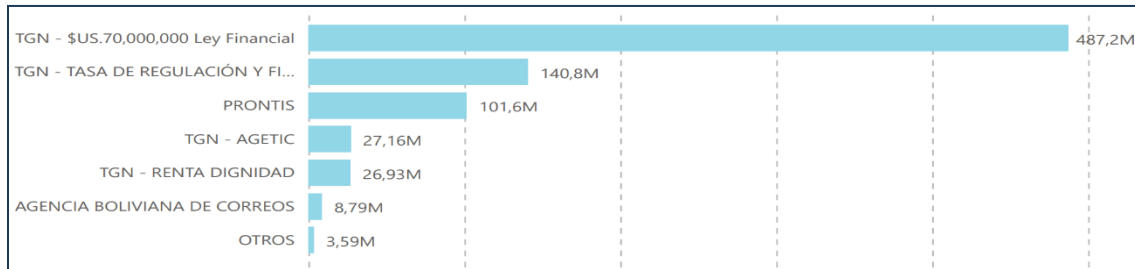
Se recaudaron Bs885.5 millones, Bs36.9 millones más que la recaudación inicial programada para la gestión 2022.

### 2.3.2 TRANSFERENCIAS 2022 ATT

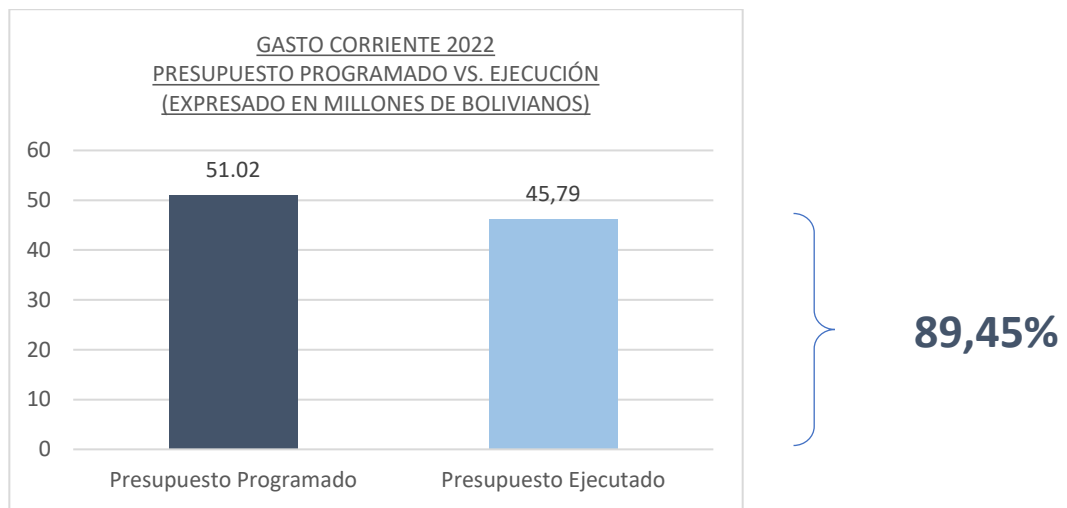


De un total de Bs857,03 millones de bolivianos de transferencias programadas en la gestión 2022, **se ejecutaron Bs796,1 millones**, lo que en términos relativos corresponde al **92,8%** de cumplimiento; debido a que no se alcanzó el nivel de recaudación esperado.

**TRANSFERENCIAS POR BENEFICIARIO**



**2.3.3 GASTO CORRIENTE 2022 ATT**



De un total de Bs51,02 millones de bolivianos asignados por el Tesoro General de la Nación programados en la gestión 2022, **se ejecutaron Bs45,79 millones**, lo que en términos relativos corresponde al **89,45%** de cumplimiento.