Resolución Administrativa Regulatoria **ATT-DJ-RAR-PT LP 1/2019**

La Paz, 03 de Enero de 2019

VISTOS:

El Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 771/2017 de 08 de septiembre de 2017 (**INFORME TÉCNICO INICIAL**) Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 725/2018 de 29 de octubre de 2018 (**INFORME TÉCNICO FINAL**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF JUR LP 4/2019 de 03 de enero de 2019; la normativa vigente aplicable; todo lo que se tuvo presente y convino ver; y,

CONSIDERANDO 1: ÁMBITO DE COMPETENCIA.-

Que las competencias y atribuciones de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (**ATT**), están definidas por el Decreto Supremo Nº 0071 de 09 de abril de 2009, concordante con lo establecido en el numeral 2 del artículo 14 de la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**LEY 164**), en concordancia con el numeral 3 parágrafo II del artículo 298 de la Constitución Política del Estado, quedando sometidas a ésta las personas naturales o jurídicas que prestan el servicio postal; la ATT busca garantizar los intereses y derechos de los usuarios o consumidores, así como promover la economía plural prevista en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y las leyes en forma efectiva.

CONSIDERANDO 2: ANTECEDENTES.-

Que mediante INFORME TÉCNICO INICIAL la Unidad del Servicio Postal pone en conocimiento de la Dirección Jurídica de esta Entidad el proyecto de los Parámetros de Calidad para prestar el Servicio Postal no Básico como Actividad Principal (**PARÁMETROS DE CALIDAD POSTAL**).

Que la Dirección Jurídica a través de Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 366/2018 de 02 abril de 2018 da a conocer sus observaciones a la Unidad del Servicio Postal.

Que la Unidad del Servicio Postal remite Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 251/2018 de 22 de mayo de 2018 a Dirección Jurídica a efectos de que sean analizados los anexos adjuntos.

Que a través de Comunicación Interna ATT-DJ-CI LP 1395/2018 de 28 de junio de 2018 la Dirección Jurídica nuevamente hace observaciones al proyecto remitido, relacionado a la estructura y orden del mismo, la inclusión o no del Operador Público Designado dentro de los parámetros de calidad, uso de las categorías establecidas en el Decreto Supremo N° 2617, de 2 de diciembre de 2015, Reglamento a la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, para el Sector Postal (**DS 2617**).

Que el 17 de agosto de 2018, la Unidad del Servicio Postal, remite nuevamente a la Dirección Jurídica los PARÁMETROS DE CALIDAD POSTAL, emitiendo nuevamente esta Dirección observaciones al proyecto presentado, remitiendo nuevamente a la Unidad Postal mediante Comunicación Interna ATT-DJ-CI LP 2159/2018 de 03 de septiembre de 2018, el proyecto.

I-LP-2494

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 Primer Piso esq. España y La Paz (El Prado) Telf.: 4-4581182 - 4-4581184 Fax: 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Edif. Gardenia Condominio Club Torre Sur, Planta Baja, Of. 2 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpio entre calle O'Connor y Av. Ejercito Nº 720 Primer Piso. Telf.: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

Que mediante Comunicación Interna ATT-DTRSP-CI LP 478/2018 de 16 de octubre de 2018, la Unidad Postal el 16 de octubre de 2018 remite a Dirección Jurídica el Proyecto con las correcciones observadas, luego de lo cual la Dirección Jurídica mediante Comunicación Interna ATT-DJ-CI LP 2621/2018 comunica que se cumplió con todas las observaciones que le fueron efectuadas.

Que el INFORME TÉCNICO FINAL, establece que los PARÁMETROS DE CALIDAD POSTAL y las Actas de Inspección de los Parámetros de Calidad para prestar el Servicio Postal No Básico en las categorías Departamental, Nacional e Internacional deben ser aprobados mediante Resolución Administrativa Regulatoria, dando cumplimiento con lo establecido en el DS 2617 a efectos de que se establezca una base legal con la que los Operadores den cumplimiento y a su vez otorgarán un respaldo legal a los mecanismos de fiscalización de la Unidad Postal de la ATT en cuanto a la aplicación de estos Parámetros.

CONSIDERANDO 3: CONSIDERACIONES LEGALES Y ANÁLISIS.-

Que el artículo 1 de la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**LEY 164**) tiene por objeto establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de regulación, en procura del vivir bien, garantizando el derecho humano individual y colectivo a la comunicación.

Que el parágrafo I, del artículo 4 de la LEY 164 establece su aplicación a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, cooperativas y comunitarias que realicen actividades o presten servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, originadas, en tránsito o terminadas en el territorio, así como del servicio postal en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Que el numeral 1, del artículo 14, de la LEY 164 dispone que la ATT deberá cumplir y hacer cumplir esa Ley y sus Reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos. Asimismo, el numeral 2 del mencionado artículo indica que la ATT debe autorizar, regular y fiscalizar los servicios de telefonía fija, móvil y todas las redes y servicios de telecomunicación y tecnologías de información y comunicación, así como al servicio postal a nivel nacional.

Que el numeral 15, del artículo 14 de la LEY 164 establece que la ATT debe elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector.

Que el parágrafo I, del artículo 107, de la LEY 164 dispone que la ATT, creará una unidad de regulación postal que será la encargada de regular, supervisar, controlar, fiscalizar, autorizar y establecer el régimen general de tarifas y los niveles de calidad de los servicios postales.

Que por otra parte, el inciso c) del artículo 6 del Decreto Supremo N° 2617, de 02 de diciembre de 2015, Reglamento a la Ley N° 164 para el Sector Postal (**DS 2617**), establece como atribución de la ATT elaborar, actualizar y modificar manuales de normas de calidad y técnicas, instructivos, circulares y procedimientos operativos a ser aplicados en el sector postal.

1-LP-2494

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto N° 8250 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián N° 683 Primer Piso esq. España y La Paz (El Prado) Telf.: 4-4581182 - 4-4581184 Fax: 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4° y 5° anillo, calle 3, Edif. Gardenia Condominio Club Torre Sur, Planta Baja, Of. 2 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpio entre calle O'Connor y Av. Ejercito N° 720 Primer Piso. Telf.: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

Que el parágrafo III del artículo 29 y el parágrafo II del artículo 32 del DS 2617 establecen respectivamente que la ATT establecerá los parámetros de calidad de los operadores postales de los servicios básicos y no básicos.

Que como atribuciones generales de las Superintendencias Sectoriales (ahora Autoridades de Regulación y Fiscalización) están las de cumplir y hacer cumplir las normas legales sectoriales y sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos, además de realizar los actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades como Entes Reguladores (Supervisar, Controlar, Regular y Fiscalizar), lo citado en conformidad a lo establecido por los incisos a) y k) del artículo 10, de la Ley N° 1600, de 28 de octubre de 1998, del Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE.

Que el artículo 27 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo (**LEY 2341**) establece que acto administrativo es toda declaración, disposición o decisión de la Administración Pública, de alcance general o particular, emitida en ejercicio de la potestad administrativa, normada o discrecional, cumpliendo con los requisitos y formalidades establecidos en esa Ley, que produce efectos jurídicos sobre el administrado; las características del acto administrativo son: obligatoriedad, exigibilidad, que sea ejecutable y legítimo.

Que en ese marco normativo, la ATT dispuso la elaboración de los PARAMETROS DE CALIDAD POSTAL y las Actas de Inspección de los Parámetros de Calidad para prestar el Servicio Postal No Básico en las categorías Departamental, Nacional e Internacional, que son instrumentos que serán empleados en el Proceso de Fiscalización a los operadores postales que presten el Servicio Postal No Básico.

Que el Informe Jurídico Informe Jurídico ATT-DJ-INF JUR LP 4/2019 de 03 de enero de 2019 concluye que no existe óbice legal para la aprobación de los PARÁMETROS DE CALIDAD POSTAL y las Actas de Inspección de los Parámetros de Calidad para prestar el Servicio Postal No Básico en las categorías Departamental, Nacional e Internacional propuestos por la Dirección Técnica Sectorial de Transportes y Servicio Postal mediante Resolución Administrativa Regulatoria, en virtud a que son instrumentos que serán empleados en el Proceso de Fiscalización a ser desarrollado por los funcionarios de esta Autoridad.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, Ing. **ROQUE ROY MENDEZ SOLETO**, designado mediante Resolución Suprema N° 19249 de 03 de agosto de 2016, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes, a nombre del Estado Plurinacional de Bolivia;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR los Parámetros de Calidad para prestar el Servicio Postal No Básico como actividad principal, de conformidad a lo establecido en el ANEXO I de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

I-LP-2494

SEGUNDO.- APROBAR el Acta de Inspección de los Parámetros de Calidad para prestar el Servicio Postal No Básico para la Categoría Departamental, como instrumento que forma parte del Proceso de Fiscalización a

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto N° 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián N° 683 Primer Piso esq. España y La Paz (El Prado) Telf.: 4-4581182 - 4-4581184 Fax: 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4° y 5° anillo, calle 3, Edif. Gardenia Condominio Club Torre Sur, Planta Baja, Of. 2 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpio entre calle O'Connor y Av. Ejercito N° 720 Primer Piso, Telf.: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

los Operadores Postales que presten el Servicio Postal No Básico en la Categoría Departamental, de conformidad a lo establecido en el ANEXO II de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

TERCERO.- APROBAR el Acta de Inspección de los Parámetros de Calidad para prestar el Servicio Postal No Básico para la Categoría Nacional, como instrumento que forma parte del Proceso de Fiscalización a los Operadores Postales que presten el Servicio Postal No Básico en la Categoría Nacional, de conformidad a lo establecido en el ANEXO III de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

CUARTO.- APROBAR el Acta de Inspección de los Parámetros de Calidad para prestar el Servicio Postal No Básico para la Categoría Internacional, como instrumento que forma parte del Proceso de Fiscalización a los Operadores Postales que presten el Servicio Postal No Básico en la Categoría Internacional, de conformidad a lo establecido en el ANEXO IV de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

QUINTO.- INSTRUIR a la Dirección Técnica Sectorial de Transportes y Servicio Postal que realice todas las acciones necesarias para implementar los Formularios de Inspección para el Servicio Postal con las respectivas medidas de control y seguridad.

SEXTO.- INSTRUIR a la Dirección Técnica Sectorial de Transporte y Servicio Postal publicar la presente Resolución a través de un medio de prensa de circulación nacional conforme a lo establecido en el artículo 34 de la LEY 2341, así como en la página web de la institución.

Notifíquese a la Dirección Técnica Sectorial de Transportes y Servicio Postal de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT para que ésta realice la correspondiente difusión de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

Regístrese y archívese.

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

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

I-LP-2494

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 Primer Piso esq. España y La Paz (El Prado)
Telf.: 4-4581182 - 4-4581184
Fax: 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Edif. Gardenia Condominio Club Torre Sur, Planta Baja, Of. 2
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpio entre calle O'Connor y Av. Ejercito Nº 720 Primer Piso.
Telf.: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario
800-10-6000
www.att.gob.bo

ANEXO I

Estado Plurinacional de Bolivia

PARÁMETROS DE CALIDAD PARA PRESTAR EL SERVICIO POSTAL NO BÁSICO COMO ACTIVIDAD PRINCIPAL

Autoridad de Regulación y Fiscalización de Transportes y Telecomunicaciones - ATT

DIRECCIÓN JURÍDICA V°B° K.R.M.S. A.T.T.

La Paz – Bolivia

I-LP-2494

DIRECCIÓN JURÍDICA V°B° K.R.M.S. A.T.T.

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-PT LP 1/2019

PARÁMETROS DE CALIDAD PARA PRESTAR EL SERVICIO POSTAL NO BÁSICO COMO ACTIVIDAD PRINCIPAL

CONSIDERANDO:

Que el parágrafo II del Artículo 298 de la Constitución Política del Estado Plurinacional, dispone que es competencia exclusiva del nivel central del Estado, entre otros, el Servicio Postal.

Que el Artículo 1 de la Ley N° 164 de fecha 08 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, señala como objeto de dicha norma, establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de regulación; siendo el Estado, responsable en todos sus niveles de gobierno de la provisión del servicio postal.

Que el parágrafo I, Artículo 4 de la citada Ley, dispone que su aplicación alcanza a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, cooperativas y comunitarias que realicen actividades y presten entre otros servicios, el servicio postal en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Que la mencionada Ley establece en su parágrafo I, Artículo 107 que la ATT, regulará, supervisará, controlará, fiscalizará, autorizará y establecerá el régimen general de tarifas y los niveles de calidad del sector postal.

Que conforme el parágrafo III, artículo 29 y el parágrafo II, artículo 32 del Decreto Supremo N° 2617 de 02 de diciembre de 2015, la ATT establecerá los parámetros de calidad de los operadores postales de los servicios básicos y no básicos respectivamente.

TITULO I
ASPECTOS GENERALES

CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

DIRECCIÓN JURÍDICA V°B° C.R.M. A.T.T.

ARTÍCULO 1.- (OBJETO).
El presente documento tiene por objeto establecer los parámetros de calidad para que los operadores postales presten un servicio eficiente, óptimo y con calidad, así como estimular a los operadores a incorporar los avances tecnológicos en la prestación de los mismos.

ARTÍCULO 2.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN)
Es aplicable para los operadores que prestan el Servicio Postal Básico y Servicio Postal No Básico como actividad principal.

I-LP-2494

ARTÍCULO 3.- (DEFINICIONES)
Además de las establecidas en la normativa vigente del sector postal, para el cumplimiento de la presente Resolución Administrativa, se adoptan las siguientes:

DIRECCIÓN JURÍDICA V° B° C.R.M.S. A.T.T.

a) **Guía del Envío o Documento Equivalente.-** Es el documento que identifica e individualiza cada envío postal desde su admisión hasta su entrega.

b) **Parámetros Mínimos.-** Son las condiciones mínimas con las que debe contar un operador que preste el servicio postal conforme su categoría.

c) **Prueba de Entrega.-** La constancia de que el envío fue entregado en el lugar de destino, estableciendo datos precisos de la entrega en destino.

d) **Manifiesto de Despacho:** Documento donde se registran los datos de los envíos postales, el cual permite documentar el cambio de custodia en las diferentes etapas del proceso.

e) **Rastreo:** Es la capacidad de poder informar en cualquier momento la ubicación de un envío postal, desde la admisión hasta la entrega.

f) **Infraestructura Postal:** Es el espacio físico destinado exclusivamente para el desarrollo de actividades postales

g) **Medios de Transporte de Correspondencia:** Son los autos, motocicletas, bicicletas entre otros de uso exclusivo para el desarrollo del servicio postal.

TITULO II
CONDICIONES GENERALES DE PARAMETROS DE CALIDAD NO BÁSICO

CAPITULO I
PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL PARA PRESTAR EL SERVICIO POSTAL NO BÁSICO COMO ACTIVIDAD PRINCIPAL

ARTÍCULO 4. (DEBER DE INFORMACIÓN)

Previo uso del servicio y en todo momento durante la prestación del mismo, los operadores postales facilitarán a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, concordante con los incisos c) y g) del artículo 56 del D.S. 2617.

ARTÍCULO 5. (INVIOLABILIDAD)

Son inviolables la correspondencia, los papeles privados y las manifestaciones privadas contenidas en cualquier soporte, éstos no podrán ser incautados salvo en los casos determinados por la ley para la investigación penal, en virtud de orden escrita y motivada de autoridad judicial competente.

ARTICULO 6.- (PERIODICIDAD Y REGULARIDAD DEL SERVICIO POSTAL NO BÁSICO)

I. El Servicio Postal No Básico, es diferente al correo tradicional que a diferencia del Servicio Básico, necesariamente debe contar con los siguientes valores agregados:

I-LP-2494

a) Rapidez;
b) Tiempo de entrega cierto y garantizado;
c) Identificación individual por envío a través del número de registro;
d) Constancia de aceptación individual;
e) Disponibilidad de prueba de entrega;
f) Seguimiento y rastreo;
g) Recolección a domicilio y
h) Seguro opcional.

II. Se establece la periodicidad y regularidad del Servicio Postal No Básico a nivel nacional:

a) Diariamente en capitales de departamento, en un tiempo transcurrido entre la fecha de imposición del remitente (D) más un (1) día de la recepción del destinatario (D+1);

b) Mínimo cinco (5) días a la semana en ciudades intermedias, en un tiempo transcurrido entre la fecha de imposición del remitente (D) más tres (3) días de la recepción del destinatario (D+3);

c) En las restantes localidades del área rural, de acuerdo a las características geográficas y accesibilidad periódica del transporte.

III. En el ámbito internacional, los tiempos de tránsito dependerán de la logística operativa internacional de cada Operador Postal, el cual será de conocimiento previo de las usuarias y los usuarios.

IV. El operador del servicio postal no básico de categoría internacional debe comunicar los resultados del control de calidad de la franquicia internacional que representa en Bolivia a la ATT.

TITULO III
CONDICIONES DE ENTREGA DEL ENVÍO POSTAL NO BÁSICO COMO ACTIVIDAD PRINCIPAL

CAPITULO I
CONDICIONES DE ENTREGA DEL ENVÍO POSTAL

ARTÍCULO 7. (GUÍA DEL ENVÍO POSTAL Y PRUEBA DE ENTREGA)

I. Cada envío postal debe tener adherido obligatoriamente una guía o documento equivalente, desde la admisión hasta su entrega en destino.

II. La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes –ATT, es la única entidad que aprobará la guía o documento equivalente para que sea utilizado por cada operador en cada envío postal.

III. La guía o documento equivalente en tres (3) copias y con correlativo individual por cada envió postal; debe ser llenado de manera legible y clara, además contener mínimamente los siguientes datos:

I-LP-2494

1. Datos del operador postal: Razón social (nombre del operador), signo distintivo exclusivo de cada operador (logo), estos datos deberán estar en la parte superior de la guía con un tamaño mayor al resto de la información que contiene la guía o documento equivalente, dirección y teléfonos de contacto.
2. Datos del remitente: nombre o razón social, cédula de identidad, dirección, número de contacto, ciudad y país de origen;
3. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de contacto, ciudad y país de destino;
4. Descripción del contenido: Peso real del envío, expresado en Kilogramos, valor declarado del contenido.
5. Fecha y hora de admisión;
6. Valor del servicio expresado en bolivianos;
7. Información para rastreo: página web
8. Día en el cual se tiene programada la entrega al destinatario;
9. Espacio para observaciones;
10. Cobro por servicios manipuleo, expresado y desglosado en bolivianos.

IV. Además cada guía o documento equivalente debe contener mínimamente los siguientes términos y condiciones:

1. Naturaleza y partes;
2. Alcance;
3. Derechos del transportador;
4. Derechos de los usuarios;
5. Prohibiciones;
6. Responsabilidad por daño al envío postal;
7. Obligaciones al remitente;
8. Obligaciones al destinatario;
9. Valor no declarado;
10. Reclamos administrativos (mireclamo.bo)

V. La prueba de entrega para el servicio postal, deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre legible y documento de identificación de la persona que recibe el objeto postal en la dirección del destinatario;
2. Espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal;
3. Fecha y hora de entrega en la dirección del usuario destinatario;
4. Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora;
5. Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega;
6. Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando éste no se ha podido entregar al usuario destinatario.

VI. Los operadores postales expedirán tres (3) copias tanto de la guía, como de la prueba de entrega que consideren necesarias para la prestación del servicio.

I-LP-2494

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 Primer Piso esq. España y La Paz (El Prado) Telf.: 4-4581182 - 4-4581184 Fax: 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Edif. Gardenia Condominio Club Torre Sur, Planta Baja, Of. 2 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpio entre calle O'Connor y Av. Ejercito Nº 720 Primer Piso. Telf.: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

VII. El operador deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar en cualquier momento una copia de la guía, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, ya sea a través de medios electrónicos o físicos.

VIII. En caso de prestación del servicio postal de ámbito internacional, la prueba de entrega para el usuario remitente deberá estar a su disposición en la página web del operador.

TITULO IV
CONDICIONES DE DEVOLUCIONES DE ENVÍOS POSTALES

CAPITULO I
DEVOLUCIÓN DE ENVIÓS POSTALES

ARTÍCULO 8. (MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN)

I. Los operadores postales deberán registrar en la prueba de entrega el motivo de la devolución por el cual no fue posible entregar el objeto postal al usuario destinatario y procederán a su devolución sin costo alguno para el usuario remitente.

II. Se considerarán como motivos de devolución los siguientes:

a) **Desconocido:** Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conoce al usuario destinatario.
b) **Rehusado**: Corresponde a la situación en la cual el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.
c) **No reside**: Corresponde a la situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía ya no reside en ese lugar.
d) **Dirección errada**: Corresponde a la situación en la cual la dirección indicada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación o no exista.
e) **Otros**: Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor, caso fortuito u otros eventos que considere necesario el operador, especificando la descripción.

ARTÍCULO 9. (INTENTOS DE ENTREGA)

I. Es el evento en que el operador del servicio postal proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y éste no encuentra a nadie, deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto.

II. Los operadores postales deberán efectuar al menos dos (2) intentos de entrega, entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a un (1) día hábil. Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, se debe dejar un una copia de la prueba de entrega en el lugar de destino, donde se describa el día y hora que se realizaron los intentos.

I-LP-2494

III. Se debe informar al usuario remitente o destinatario que no se pudo realizar la entrega por lo que puede recoger el objeto en una determinada oficina del operador, indicando la fecha límite de retiro, la cual será treinta (30) días calendario, a partir del último intento de entrega.

IV. Los intentos de entrega deberán quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en pagina web o sistema de registro.

TITULO V
RECOLECCIÓN DEL ENVÍO POSTAL
CAPITULO I
RECOLECCIÓN DEL ENVÍO POSTAL A DOMICILIO

ARTÍCULO 10. (RECOLECCIÓN A DOMICILIO)

I. Los operadores postales deberán prestar el servicio de recolección a domicilio de envíos postales.

II. Para tal efecto, los operadores deberán habilitar un número de teléfono, pagina web o correo electrónico con el fin de que los usuarios de este servicio puedan programar el servicio de recolección, según la fecha y hora de su conveniencia.

III. El tiempo máximo para la recolección a domicilio en las ciudades capitales de departamento no debe ser superior a un (1) día hábil, contando a partir de la fecha en la cual el usuario solicito el servicio, para zonas más alejadas el tiempo máximo de recolección a domicilio no debe ser superior a dos (2) días hábiles.

TITULO VI
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICICO POSTAL NO BÁSICO COMO ACTIVIDAD PRINCIPAL

CAPITULO I
ESPECIFICACIONES TECNICAS POR CATEGORIA

ARTÍCULO 11. (ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CATEGORIA INTERNACIONAL)

Se establecen las siguientes especificaciones técnicas para los operadores del Servicio Postal No Básico como actividad principal en la categoría internacional:

I. INFORMACIÓN

a) **Certificado Anual de Operaciones Vigente.** Deberá contar con el Certificado Anual de Operaciones de la gestión correspondiente y el mismo debe estar exhibido en un lugar visible en la casa matriz y sucursales de su Red Postal.

b) **Signos de identificación.** Deberá contar con al menos un (1) signo de identificación en su casa matriz y sucursales de la red postal del operador: letrero, logotipo, banner, pintado de pared, entre otros, los mismos deberán estar exhibidos en un lugar visible, esta identificación debe tener un tamaño no menor a 2 x 2.50 metros.

I-LP-2494

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 Primer Piso esq. España y La Paz (El Prado) Telf.: 4-4581182 - 4-4581184 Fax: 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Edif. Gardenia Condominio Club Torre Sur, Planta Baja, Of. 2 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpio entre calle O'Connor y Av. Ejercito Nº 720 Primer Piso. Telf.: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

c) **Identificación de personal.** El personal de la casa matriz y sucursales que forman la red postal del operador, deberán portar en lugar visible un gafete, el cual debe contener mínimamente: nombre, número de cedula de identidad, foto y nombre del operador; asimismo deberán portar ropa de trabajo con logotipo del operador para el cual trabajan.

d) **Información.** Los operadores deberán facilitar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características, condiciones del servicio ofrecido, tarifas, tiempo de tránsito, cobros por manipuleo y desaduanización a través de la página web; en la casa matriz y sucursales de la red postal, esta información debe ser exhibida en un lugar visible y proporcionar al usuario información impresa.

e) **Difusión de la información por medios digitales.** La página web del operador debe estar actualizada, debiendo contener mínimamente la siguiente información:

1. Misión, Visión y Política de Calidad;
2. Servicios que presta;
3. Tarifas actualizadas de cada servicio;
4. Derechos y obligaciones del usuario;
5. Objetos prohibidos para importación o exportación;
6. Números y direcciones de contacto de sucursales y oficinas de la empresa;
7. Rastreo de envíos.
8. Exhibir e informar los cobros por manipuleo y desaduanización, de manera clara y precisa

II. CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

Se refiere a la entrega efectiva de todos los envíos en forma correcta. Los envíos postales se presumen entregados por el usuario remitente en buen estado, salvo cuando el operador postal pueda constatar que no lo están en el momento de la admisión del objeto postal. Lo anterior, sin perjuicio de la inviolabilidad de la correspondencia.

a) **Cumplimiento de plazos de admisión y entrega. Se debe dar cumplimiento a los plazos de entrega conforme lo establecido en el artículo del 6 presente reglamento.**

b) **Conformidad de entrega.** El porcentaje de envíos postales entregados en buen estado se determinará de acuerdo: (envíos entregados/total envíos recolectados)*100

$$\frac{\text{Envíos Entregados}}{\text{Total de Envíos Recolectados}} \times 100$$

c) **Cumplimiento en atención de reclamaciones de usuarios y usuarias.** Deberán contar con personal encargado para recibir, atender, y responder los reclamos en tiempo oportuno, teniendo que presentar reportes semestrales de enero a junio y de julio a diciembre de cada año o a solicitud de la ATT para fines estadísticos.

III. PROCESO

a) **Sistema de registro y seguimiento.** Deberá contar con un sistema informático de registro y seguimiento de envíos postales.

b) **Pesaje de paquetes con balanza autorizadas.** Deberá contar mínimamente con una (1) balanza autorizadas por el ente regulador de medida y peso "IBMETRO" en su oficina central y sucursales de su red postal.

1-LP-2494

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 Primer Piso esq. España y La Paz (El Prado) Telf.: 4-4581182 - 4-4581184 Fax: 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Edif. Gardenia Condominio Club Torre Sur, Planta Baja, Of. 2 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpio entre calle O'Connor y Av. Ejercito Nº 720 Primer Piso. Telf.: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

c) **Clasificación de las órdenes.** Debe contar con un área específica para admisión y clasificación de los envíos de acuerdo al servicio y zona de entrega / recolección para que individualice cada envío.

d) **Confirmación de la entrega.** El operador deberá contar con un sistema informático que confirme la entrega del envío, o en caso de no haberse realizado la entrega, registrar el descargo correspondiente.

e) **Registro de órdenes de manifiesto.** Debe registrar en un sistema informático a diario las ordenes a ser entregadas / recolectadas para tener el control de las piezas asignadas al cartero.

f) **Rastreo.** Se deberán contar con un sistema de rastreo por GPS.

Deberán registrar en este sistema de rastreo mínimamente lo siguiente:

1. Fecha y Hora de admisión del envío;
2. Admisión en el punto de recepción/ recolección en el domicilio del usuario remitente.
3. Llegada al punto de recepción de recolección a domicilio.
4. Salida del punto de recepción.
5. Realización del trámite aduanero.
6. Llegada a la oficina de distribución.
7. Intentos fallidos de entrega del objeto postal.
8. Entrega final al usuario destinatario.

En la página web del operador se debe reflejar los eventos de pérdida o avería del objeto postal, especificar los motivos por los cuales un objeto no es distribuible y motivos del caso fortuito.

IV. INSTALACIONES

a) **Infraestructura postal.** Los operadores deberán contar con una casa matriz y sucursales las cuales establecen su red postal autorizada por la ATT, esta infraestructura postal es de uso exclusivo para la actividad postal; en la infraestructura postal no se debe realiza una actividad diferente.

b) **Bodega – Almacenes.** Debe contar con un área específica para clasificar los envíos de acuerdo al servicio y/o zona de entrega / recolección para que se derive al área de transportes.

c) **Mobiliario.** La casa matriz y sucursales que son la red postal del operador, deberán contar con muebles y enseres apropiados para la prestación del servicio, escritorios, equipos de computación, mesas y estantes para la clasificación de envíos postales.

d) **Sistema de seguridad.** La casa matriz y sucursales que son la red postal del operador, deberán contar con cámaras de seguridad mínimamente, lo que generará elemento de protección tanto para el usuario como para el operador al poder identificar mediante grabaciones, las perdidas o extravíos de encomiendas u otras pertenencias en este sector.

e) **Medios de Transporte de correspondencia.** La casa matriz y sucursales que forman la red postal del operador deberán contar con medios de transporte de correspondencia propios los cuales deberán estar identificados con logotipos del operador.

ARTÍCULO 12. (ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CATEGORIA NACIONAL)

Se establecen las siguientes especificaciones técnicas para los operadores del Servicio Postal No Básico como actividad principal en la categoría nacional:

1-LP-2494

I. INFORMACIÓN

a) **Certificado Anual de Operaciones Vigente.** Deberá contar con el Certificado Anual de Operaciones de la gestión correspondiente y el mismo debe estar en un lugar exhibido en un visible en la casa matriz y sucursales de su Red Postal.

b) **Signos de identificación.** Deberá contar con al menos un (1) signo de identificación en su casa matriz y sucursales de la red postal del operador: letrero, logotipo, banner, pintado de pared, entre otros, los mismos deberán estar exhibidos en un lugar visible, esta identificación debe tener un tamaño no menor a 1 x 1.50 metros.

c) **Identificación de personal.** El personal de cada operador debe portar en lugar visible un gafete, el cual deberá contener mínimamente: nombre, número de cedula de identidad, foto y nombre del operador; asimismo deberán portar ropa de trabajo con logotipo del operador para el cual trabajan.

f) **Información.** Los operadores deberán facilitar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características, condiciones del servicio ofrecido, tarifas y tiempo de tránsito a través de su página web y en la casa matriz y sucursales de la red postal, esta información debe ser exhibida en un lugar visible

d) **Difusión de la información por medios digitales.** La página web del operador debe estar actualizada, debiendo contener mínimamente la siguiente información:

1. Misión, Visión y Política de Calidad;
2. Servicios que presta;
3. Tarifas actualizadas de cada servicio;
4. Derechos y obligaciones del usuario;
5. Objetos prohibidos para importación o exportación;
6. Números y direcciones de contacto de sucursales y oficinas de la empresa;
7. Rastreo de envíos.

II. CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

Se refiere a la entrega efectiva de todos los envíos en forma correcta. Los envíos postales se presumen entregados por el usuario remitente en buen estado, salvo cuando el operador postal pueda constatar que no lo están en el momento de la admisión del objeto postal. Lo anterior, sin perjuicio de la inviolabilidad de la correspondencia.

a) **Cumplimiento de plazos de admisión y entrega. Se debe dar cumplimiento a los plazos de entrega conforme lo establecido en el artículo 6 del presente reglamento.**

b) **Conformidad de entrega.** El porcentaje de envíos postales entregados en buen estado se determinará de acuerdo: (envíos entregados/total envíos recolectados)*100

$$\frac{\text{Envíos Entregados}}{\text{Total de Envíos Recolectados}} \times 100$$

c) **Cumplimiento en atención de reclamaciones de usuarios y usuarias.** Deberán contar con personal encargado para recibir, atender, y responder los reclamos en tiempo oportuno, teniendo que presentar reportes semestrales de enero a junio y de julio a diciembre de cada año o a solicitud de la ATT para fines estadísticos.

I-LP-2494

III. PROCESO

a) **Sistema de registro y seguimiento.** Debe contar con un registro computarizado y seguimiento de envíos postales.

g) **Pesaje de paquetes con balanza autorizadas.** Debe contar mínimamente con una (1) balanza autorizadas por el ente regulador de medida y peso "IBMETRO" en su oficina central y sucursales de su red postal.

b) **Clasificación de las órdenes.** Debe contar con un área específica para admisión y clasificación de los envíos de acuerdo al servicio y zona de entrega / recolección para que individualice cada envío.

c) **Confirmación de la entrega.** El operador deberá contar con un registro computarizado que respalde y confirme la entrega del envío, o en caso de no haberse realizado la entrega, registrar el descargo correspondiente.

d) **Registro de órdenes de manifiesto.** Debe realizar el registro computarizado a diario las ordenes a ser entregadas/ recolectadas para tener el control de las piezas asignadas al cartero.

e) **Rastreo.** Se deberán contar con un registro computarizado de rastreo del envió postal.

Deberán registrar en este sistema de rastreo mínimamente lo siguiente:

1. Fecha y Hora de:
2. Admisión en el punto de recepción/ recolección en el domicilio del usuario remitente.
3. Llegada al punto de recepción en el cado de recolección a domicilio.
4. Salida del punto de recepción.
5. Llegada a la oficina de distribución.
6. Intentos fallidos de entrega del objeto postal.
7. Entrega final al usuario destinatario.

En la página web del operador está debe reflejar los eventos de pérdida o avería del objeto postal, especificar los motivos por los cuales un objeto no es distribuible y motivos del caso fortuito.

IV. INSTALACIONES

a) **Infraestructura postal.** Los operadores deberán contar con una casa matriz y sucursales las cuales establecen su red postal autorizada por la ATT, esta infraestructura postal es de uso exclusivo para la actividad postal; en la infraestructura postal no se debe realiza una actividad diferente.

a) **Bodega – Almacenes.** Debe contar con un área específica para clasificar los envíos de acuerdo al servicio y/o zona de entrega / recolección para que se derive al área de transportes.

b) **Mobiliario.** La casa matriz y sucursales que son la red postal del operador, deberán contar con muebles y enseres apropiados para la prestación del servicio, escritorios, equipos de computación, mesas y estantes para la clasificación de envíos postales.

c) **Sistema de seguridad.** La casa matriz y sucursales que son la red postal del operador, deberán contar con cámaras de seguridad mínimamente, lo que generará elemento de protección tanto para el usuario

I-LP-2494

como para el operador al poder identificar mediante grabaciones, las perdidas o extravíos de encomiendas u otras pertenencias en este sector.

ARTÍCULO 13. (ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CATEGORIA DEPARTAMENTAL)

Se establecen las siguientes especificaciones técnicas para los operadores del Servicio Postal No Básico como actividad principal:

I. INFORMACIÓN

a) **Certificado Anual de Operaciones Vigente.** Deberá contar con el Certificado Anual de Operaciones de la gestión correspondiente y el mismo debe estar en un lugar exhibido en un visible en la casa matriz y/o sucursales de su Red Postal.

b) **Signos de identificación.** Deberá contar con al menos un (1) signo de identificación en su casa matriz y/o sucursales de la red postal del operador: letrero, logotipo, banner, pintado de pared, entre otros, los mismos deberán estar exhibidos en un lugar visible, esta identificación debe tener un tamaño no menor a 1 x 1.50 metros.

a) **Identificación de personal.** El personal de cada operador debe portar en lugar visible un gafete, el cual debe contener mínimamente: nombre, número de cedula de identidad, foto y nombre del operador.

b) **Información.** Los operadores deberán facilitar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características, condiciones del servicio ofrecido, tarifas y tiempo de tránsito en la casa matriz y/o sucursales de la red postal, esta información debe ser exhibida en un lugar visible.

c) **Difusión de la información.** En la casa matriz y/o sucursales de la red postal del operador se debe exhibir en lugar visible mínimamente la siguiente información:

1. Misión, Visión y Política de Calidad;
2. Servicios que presta;
3. Tarifas actualizadas de cada servicio;
4. Derechos y obligaciones del usuario;
5. Objetos prohibidos para importación o exportación;
6. Números y direcciones de contacto de sucursales y oficinas de la empresa;
7. Rastreo de envíos.

DIRECTOR JURIDICO C.R.M. A.T.T.

II. CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

Se refiere a la entrega efectiva de todos los envíos en forma correcta. Los envíos postales se presumen entregados por el usuario remitente en buen estado, salvo cuando el operador postal pueda constatar que no lo están en el momento de la admisión del objeto postal. Lo anterior, sin perjuicio de la inviolabilidad de la correspondencia.

I-LP-2494

a) **Cumplimiento de plazos de admisión y entrega.** Conforme lo establecido en el artículo 6 del presente reglamento, en cuanto a tiempo de entrega.

b) **Conformidad de entrega.** El porcentaje de envíos postales entregados en buen estado se determinará de acuerdo: (envíos entregados/total envíos recolectados)*100

$$\frac{\text{Envíos Entregados}}{\text{Total de Envíos Recolectados}} \times 100$$

c) **Cumplimiento en atención de reclamaciones de usuarios y usuarias.** Deberán contar con personal encargado para recibir, atender, y responder los reclamos en tiempo oportuno, teniendo que presentar reportes semestrales de enero a junio y de julio a diciembre de cada año o a solicitud de la ATT para fines estadísticos.

III. PROCESO

a) **Sistema de registro y seguimiento.** Debe contar con una base de datos de los envíos postales y poder acceder al mismo a solicitud del usuario o la ATT.

h) **Pesaje de paquetes con balanza autorizadas.** Debe contar mínimamente con un (1) balanza autorizadas por el ente regulador de medida y peso "IBMETRO" en su oficina central.

b) **Clasificación de las órdenes.** Debe contar con un área específica para admisión y clasificación de los envíos de acuerdo al servicio y zona de entrega / recolección para que individualice cada envío.

c) **Confirmación de la entrega.** El operador deberá contar con un documento y registro que respalde y confirme la entrega del envío mismo que deberán estar en una base de datos, o en caso de no haberse realizado la entrega, registrar el descargo correspondiente.

d) **Registro de órdenes de manifiesto.** Debe registrar en una base de datos a diario las ordenes a ser entregadas / recolectadas para tener el control de las piezas asignadas al cartero.

Deberán registrar en esta base de datos mínimamente lo siguiente:

1. Fecha y Hora de admisión;
2. Punto de recepción/ recolección en el domicilio del usuario remitente.
3. Llegada al punto de recepción en el cado de recolección a domicilio.
4. Salida del punto de recepción.
5. Realización del trámite aduanero en caso de envíos internacionales salientes.
6. Llegada a la oficina de distribución.
7. Intentos fallidos de entrega del objeto postal.
8. Entrega final al usuario destinatario.

El operador debe reflejar los eventos de pérdida o avería del objeto postal, especificar los motivos por los cuales un objeto no es distribuible y motivos del caso fortuito en su base de datos.

IV. INSTALACIONES

b) **Infraestructura.** Los operadores deberán contar con una casa matriz y sucursales las cuales establecen su red postal autorizada por la ATT, esta infraestructura postal es de uso exclusivo para la actividad postal; en la infraestructura postal no se debe realiza una actividad diferente.

I-LP-2494

a) **Bodega – Almacenes.** Debe contar con un área específica para clasificar los envíos de acuerdo al servicio y/o zona de entrega / recolección para que se derive al área de transportes.

b) **Mobiliario.** La casa matriz y/o sucursales que son la red postal del operador, deberán contar con muebles y enseres apropiados para la prestación del servicio, escritorios, equipos de computación, mesas y estantes para la clasificación de envíos postales.

c) **Sistema de seguridad.** La casa matriz del operador, debe contar con cámaras de seguridad mínimamente, lo que generará elemento de protección tanto para el usuario como para el operador al poder identificar mediante grabaciones, las perdidas o extravíos de encomiendas u otras pertenencias en este sector.

ARTÍCULO 14. (INSPECCIONES)

Las inspecciones se realizarán periódicamente, en virtud de lo que establece el Artículo 5, del Decreto Supremo N° 2617 de 02 de diciembre de 2015, la ATT se constituye en la única entidad con competencia para regular y fiscalizar las actividades del sector postal en todo el territorio nacional.

ARTÍCULO 15. (MÉTODO DE EVALUACIÓN)

I. La evaluación se realizará mediante una inspección administrativa en cada oficina de la red postal de cada operador.

II. Las observaciones identificadas durante la primera inspección serán de conocimiento del responsable al finalizar la inspección, las mismas que deberán ser subsanadas de acuerdo a las recomendaciones.

III. La nota de aprobación para determinar el cumplimiento de los parámetros técnicos de calidad, debe ser igual o superior a los (80 puntos), que es el equivalente al 80%. Una evaluación por debajo de lo señalado (80%) será sujeto a proceso sancionatorio.

IV. En el mes de enero de cada gestión, el operador debe verificar y mejorar los parámetros de calidad en cada oficina de su red postal a nivel nacional.

V. Las inspecciones administrativas darán inicio en el mes de febrero de cada gestión, a efectos de verificar el cumplimiento y la mejora de los parámetros de calidad.

ARTÍCULO 16. (INCUMPLIMIENTO A LOS PARAMETROS TÉCNICOS DE CALIDAD)

El incumplimiento a los estándares técnicos de calidad, aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria, constituiría en una infracción grave contra la Autoridad de Regulación y Fiscalización de telecomunicaciones y Transportes, de acuerdo al inciso b), artículo 76 del D.S. 2617; *"Incumplimiento total o parcial u obstaculización de las resoluciones dictadas por la ATT"*. Por tanto se procederá con la aplicación de la sanción pecuniaria que establece su Artículo 77.

I-LP-2494

ANEXO II

ACTA DE INSPECCIÓN PARÁMETROS DE CALIDAD SERVICIO POSTAL CATEGORÍA DEPARTAMENTAL	ACTA N°

1. DATOS GENERALES

Operador:		**Ciudad/Departamento:**	
Dirección:		**Fecha:**	

2. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN, CONTROL Y FISCALIZACIÓN

N°	Ítem	Parámetro		Criterio	Puntuación	CUMPLE		TOTAL
						SI	NO	
1	INFORMACIÓN	1.1.	Certificado Anual de Operaciones Vigente	Contar con el Certificado Anual de Operaciones de la gestión correspondiente y exhibirlo.	8			
		1.2.	Signos de Identificación	Contar con al menos un signo de identificación de su empresa, logotipo, banner, pintado de pared, entre otros. Tamaño mínimo 1x1,50 m.	8			
		1.3.	Identificación de personal	Portar algún tipo de identificación, gafete (portado en lugar visible), chaleco, gorra, entre otras.	5			
		1.4.	Información al Público - Atención al Cliente	Facilitar información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, publicar sus tarifas y tiempos de tránsito en las ventanillas o puestos de atención al cliente. Proporcionar información impresa.	5			
2	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	2.1.	Cumplimiento de plazos de admisión y entrega	Ciudades Intermedias (D+3) Demás localidades de acuerdo a accesibilidad de transporte	5			
		2.2.	Conformidad de entrega	(Envíos entregados/Total envíos recolectados)*100%	5			
		2.3.	Cumplimiento en atención de reclamos	Deberá atender y tramitar las peticiones y reclamos, contar con un registro de los mismos.	5			
3	PROCESO	3.1.	Sistemas de registro y Seguimiento	Deberá contar con una base de datos de los envíos postales.	7			
		3.2.	Pesaje de paquetes con balanzas autorizadas por "IBMETRO"	Deberá contar con 1 balanza autorizada por el ente regulador de medida y peso "IBMETRO", en la casa matriz y sucursales.	5			
		3.3.	Clasificación de las ordenes	Deberá contar con un área específica para clasificar los envíos de acuerdo al servicio y/o zona de entrega / recolección para que individualicc cada envió.	5			

		3.4.	Confirmación de entrega	El operador deberá contar con un documento que respalde y confirme la entrega del envío.	5			
		3.5.	Registro de ordenes manifiestos	Se registra a diario las ordenes a ser entregadas / recolectadas para tener el control de las piezas asignadas al cartero.	5			
4	INSTALACIONES	4.1.	Infraestructura	Deberá presentar oficinas de casa matriz y sucursales por cada operador.	8			
		4.2.	Bodega y/o Almacenes	Deberá contar con un área específica para clasificar los envíos de acuerdo al servicio y/o zona de entrega / recolección para que se derive al área de transportes.	5			
		4.3.	Mobiliario	Deberá contar con equipos de computación para el registro de los envíos.	7			
				Deberá contar con muebles y enseres apropiados para la prestación del servicio.	7			
		4.4.	Sistemas de Seguridad	Deberán contar con sistemas de Seguridad, cámaras, etc.	5			

OBSERVACIONES

	RESULTADO
	APROBÓ/REPROBÓ

(1) CUMPLE SIEMPRE Y CUANDO EL PORCENTAJE SEA IGUAL O MAYOR AL 80%
(2) NO CUMPLE SIEMPRE Y CUANDO EL PORCENTAJE SEA MENOR AL 80%

NOTA ACLARATORIA: Los operadores que presten el Servicio Postal deben dar estricto cumplimiento con las obligaciones establecidas en la normativa del Sector Postal.

3. FIRMAS

Operador / Responsable Recepción			
Fecha y Hora Recepción:		**Funcionario ATT**	**Funcionario ATT**

ANEXO III

ACTA DE INSPECCIÓN PARÁMETROS DE CALIDAD SERVICIO POSTAL CATEGORÍA NACIONAL	ACTA N°

1. DATOS GENERALES

Operador:		**Ciudad/Departamento:**	
Dirección:		**Fecha:**	

2. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN, CONTROL Y FISCALIZACIÓN

N°	Ítem	Parámetro		Criterio	Puntuación	CUMPLE		TOTAL
						SI	NO	
1	INFORMACIÓN	1.1.	Certificado Anual de Operaciones Vigente	Contar con el Certificado Anual de Operaciones de la gestión correspondiente y exhibirlo.	7			
		1.2.	Signos de Identificación	Contar con al menos un signo de identificación de su empresa, logotipo, banner, pintado de pared, entre otros. Tamaño mínimo 1x1,50 m.	5			
		1.3.	Identificación de personal	Portar algún tipo de identificación, gafete (portado en lugar visible), chaleco, gorra, entre otras.	5			
		1.4.	Información al Público - Atención al Cliente	Facilitar información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, publicar sus tarifas y tiempos de tránsito en las ventanillas o puestos de atención al cliente. Proporcionar información impresa.	6			
		1.6.	Difusión de información por medios digitales	Página web del operador debe estar actualizada.	5			
2	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	2.1.	Cumplimiento de plazos de admisión y entrega	Internacional: dependerá de la logística operativa de cada operador, que deberá ser de conocimiento del usuario. En Capitales de departamento: (D+1) Ciudades Intermedias (D+3) Demás localidades de acuerdo a accesibilidad de transporte.	5			
		2.2.	Conformidad de entrega	(Envíos entregados/Total envíos recolectados)*100%	5			
		2.3.	Cumplimiento en atención de reclamos	Deberá atender y tramitar las peticiones y reclamos, contar con un registro de los mismos.	5			
3	PROCESO	3.1.	Sistemas de registro y Seguimiento	Deberá contar con un registro computarizado de registro y seguimiento.	5			
		3.2.	Pesaje de paquetes con balanzas autorizadas por "IBMETRO"	Deberá contar con 1 balanza autorizada por el ente regulador de medida y peso "IBMETRO", en la casa matriz y sucursales.	7			
		3.3.	Clasificación de las ordenes	Deberá contar con un área específica para clasificar los envíos de acuerdo al servicio	5			

				y/o zona de entrega / recolección para que se derive al área de transportes.				
		3.4.	Confirmación de entrega	El operador deberá contar con un documento que respalde y confirme la entrega del envío.	5			
		3.5.	Registro de ordenes en manifiestos	Se registra a diario las ordenes a ser entregadas / recolectadas para tener el control de las piezas asignadas al cartero.	5			
		3.6.	Rastreo	Deberá contar con un registro computarizado de rastreo	5			
4	INSTALACIONES	4.1.	Infraestructura	Deberá presentar oficinas de casa matriz y sucursales por cada operador.	5			
		4.2.	Bodega y/o Almacenes	Deberá contar con un área específica para clasificar los envíos de acuerdo al servicio y/o zona de entrega / recolección para que se derive al área de transportes.	5			
		4.3.	Mobiliario	Deberá contar con equipos de computación para el registro de los envíos.	5			
				Deberá contar con muebles y enseres apropiados para la prestación del servicio.	5			
		4.4.	Sistemas de Seguridad	Deberán contar con sistemas de Seguridad, cámaras, etc.	5			

OBSERVACIONES

	RESULTADO
	APROBÓ/REPROBÓ

(1) CUMPLE SIEMPRE Y CUANDO EL PORCENTAJE SEA IGUAL O MAYOR AL 80%
(2) NO CUMPLE SIEMPRE Y CUANDO EL PORCENTAJE SEA MENOR AL 80%

NOTA ACLARATORIA: Los operadores que presten el Servicio Postal deben dar estricto cumplimiento con las obligaciones estableeidas en la normativa del Sector Postal.

3. FIRMAS

Operador / Responsable Recepción			
Fecha y Hora Recepción:		**Funcionario ATT**	**Funcionario ATT**

ACTA DE INSPECCIÓN PARÁMETROS DE CALIDAD SERVICIO POSTAL CATEGORÍA INTERNACIONAL	ACTA Nº

I. DATOS GENERALES

Operador:		**Ciudad/Departamento:**	
Dirección:		**Fecha:**	

2. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN, CONTROL Y FISCALIZACIÓN

Nº	Ítem	Parámetro		Criterio	Puntuación	CUMPLE		TOTAL
						SI	NO	
1	INFORMACIÓN	1.1.	Certificado Anual de Operaciones Vigente	Contar con el Certificado Anual de Operaciones de la gestión correspondiente y exhibirlo.	5			
		1.2.	Signos de Identificación	Contar con al menos un signo de identificación de su empresa, logotipo, banner, pintado de pared, entre otros. Tamaño mínimo 2x2,50 m.	5			
		1.3.	Identificación de personal	Portar algún tipo de identificación, gafete (portado en lugar visible), chaleco, gorra, entre otras.	5			
		1.4.	Información al Público - Atención al Cliente	Facilitar información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, publicar sus tarifas y tiempos de tránsito en las ventanillas o puestos de atención al cliente. Proporcionar información impresa.	5			
		1.6.	Difusión de información por medios digitales	Página web del operador debe estar actualizada.	5			
2	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	2.1.	Cumplimiento de plazos de admisión y entrega	Internacional: dependerá de la logística operativa de cada operador, que deberá ser de conocimiento del usuario. En Capitales de departamento: (D+1) Ciudades Intermedias (D+3) Demás localidades de acuerdo a accesibilidad de transporte.	5			
		2.2.	Conformidad de entrega	(Envíos entregados/Total envíos recolectados)*100%	5			
		2.3.	Cumplimiento en atención de reclamos	Deberá atender y trarnitar las peticiones y reclamos, contar con un registro de los mismos.	5			
3	PROCESO	3.1.	Sistemas de registro y Seguimiento	Deberá contar con un sistema de registro informático.	5			
		3.2.	Pesaje de paquetes con balanzas autorizadas por "IBMETRO"	Deberá contar con 1 balanza autorizada por el ente regulador de medida y peso "IBMETRO", en la casa matriz y sucursales.	5			
		3.3.	Clasificación de las ordenes	Deberá contar con un área específica para clasificar los envíos de acuerdo al servicio y/o zona de entrega / recolección para que se derive al área de transportes.	5			

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 Primer Piso esq. España y La Paz (El Prado)
Telf.: 4-4581182 - 4-4581184
Fax: 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Edif. Gardenia Condominio Club Torre Sur. Planta Baja, Of. 2
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpio entre calle O'Connor y Av. Ejercito Nº 720 Primer Piso.
Telf.: 6-644136 - 6-112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario
800-10-6000
www.att.gob.bo

		3.4.	Confirmación de entrega	El operador deberá contar con un documento que respalde y confirme la entrega del envío.	5			
		3.5.	Registro de ordenes en manifiestos	Se registra a diario las ordenes a ser entregadas / recolectadas para tener el control de las piezas asignadas al cartero.	5			
		3.6.	Rastreo	Deberá contar con un sistema de rastreo por GPS.	5			
4	INSTALACIONES	4.1.	Infraestructura	Deberá presentar oficinas de casa matriz y sucursales por cada operador, o en su defecto la autorización de otro operador.	5			
		4.2.	Bodega y/o Almacenes	Deberá contar con un área específica para clasificar los envíos de acuerdo al servicio y/o zona de entrega / recolección para que se derive al área de transportes.	5			
		4.3.	Mobiliario	Deberá contar con equipos de computación para el registro de los envíos.	5			
				Deberá contar con muebles y enseres apropiados para la prestación del servicio.	5			
		4.4.	Sistemas de Seguridad	Deberán contar con sistemas de Seguridad, cámaras, etc.	5			
		4.5.	Medios de Transporte de correspondencia	Deberán contar con medios de transporte propios identificados con logotipo de la empresa.	5			

OBSERVACIONES

	RESULTADO
	APROBÓ/REPROBÓ

(1) CUMPLE SIEMPRE Y CUANDO EL PORCENTAJE SEA IGUAL O MAYOR AL 80%
(2) NO CUMPLE SIEMPRE Y CUANDO EL PORCENTAJE SEA MENOR AL 80%

NOTA ACLARATORIA: Los operadores que presten el Servicio Postal deben dar estricto cumplimiento con las obligaciones establecidas en la normativa del Sector Postal.

3. FIRMAS

Operador / Respnnsable Recepción			
Feeha y Hora Recepción:		**Funcionario ATT**	**Funcionario ATT**