



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*

**EVO MORALES AYMA**  
**PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE  
BOLIVIA**

**CONSIDERANDO:**

Que el Parágrafo I del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado, dispone que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.

Que el Parágrafo II del Artículo 20 del Texto Constitucional, establece que es responsabilidad del Estado, en todos sus niveles de gobierno la provisión de los servicios básicos a través de entidades públicas, mixtas, cooperativas o comunitarias.

Que el numeral 3 del Parágrafo II del Artículo 298 de la Constitución Política del Estado, señala que es competencia exclusiva del nivel central del Estado, el servicio postal.

Que el numeral 2 del Artículo 2 Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, asegura el ejercicio del derecho al acceso universal y equitativo a los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, así como del Servicio Postal.

Que la Disposición Transitoria Sexta de la Ley N° 164, dispone que todos los aspectos que se requieran para la aplicación de la citada Ley, serán reglamentados por el Órgano Ejecutivo y regulados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, en un plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles a partir de la promulgación de la misma.

Que la Disposición Transitoria Séptima de la Ley N° 164, señala que en tanto se aprueben sus reglamentos específicos se aplicaran los reglamentos vigentes de postal en todo lo que no contravenga a la citada Ley.

Que es necesario garantizar la aplicación y cumplimiento de los objetivos y los principios establecidos en la Ley N° 164, a través de su reglamentación, cuyo objetivo es regular las actividades del sector postal planteando medidas tendientes a favorecer y defender los derechos de las usuarias y los usuarios, asegurando su ejercicio al acceso universal y equitativo a los servicios postales.

**EN CONSEJO DE MINISTROS,**

**DECRETA:**

**ARTÍCULO ÚNICO.- I.** Se aprueba el Reglamento de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, para el Sector Postal, que en Anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 2 -

**II.** Los aspectos complementarios que se requieran, referidos al Servicio Postal Universal – SPU y a la interconexión de la red postal para la aplicación del Reglamento del Sector Postal, serán establecidos mediante Resolución Ministerial emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA.-** Para el cálculo del aporte al Programa Nacional del Servicio Postal Universal – PNSPU correspondiente a la gestión 2015, deberá prorratearse por el periodo restante de la gestión y será realizado de acuerdo a procedimiento establecido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA.-** A partir de la publicación del presente Decreto Supremo, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda en un plazo máximo de un (1) año elaborará y aprobará el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA.-** A partir de la publicación del presente Decreto Supremo, la ATT en un plazo no mayor a ocho (8) meses presentará al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, los criterios y condiciones para: mercado relevante, posición dominante y dejación de dominancia; fórmula de tope de precios y procedimientos de aplicación del régimen de tarifas.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA CUARTA.-** El Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, mediante Resolución Ministerial, en un plazo no mayor a:

- a) Seis (6) meses a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, aprobará los montos de categorización del Certificado Anual de Operaciones y los requisitos para las licencias y renovaciones;
- b) Tres (3) meses a partir de la presentación de la propuesta por parte de la ATT, aprobará los criterios y condiciones para: mercado relevante, posición dominante, dejación de dominancia; fórmula de tope de precios y procedimientos de aplicación del régimen de tarifas del servicio postal;
- c) Nueve (9) meses a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, aprobará los criterios y condiciones para determinar las prácticas anticompetitivas en el mercado del servicio postal.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA QUINTA.-** Los procesos sancionatorios iniciados con anterioridad a la aprobación del presente Decreto Supremo y que se encuentren en proceso, concluirán con la norma con la cual se inició.

**DISPOSICIONES ABROGATORIAS Y DEROGATORIAS**

**DISPOSICIONES ABROGATORIAS.- I.** Se abroga el Decreto Supremo N° 29799, de 19 de noviembre de 2008.



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*

- 3 -

**II.** Se derogan todas las disposiciones contrarias al presente Decreto Supremo.

El señor Ministro de Estado en el Despacho de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, queda encargado de la ejecución y cumplimiento del presente Decreto Supremo.

Es dado en el Palacio de Gobierno de la ciudad de La Paz, a los dos días del mes de diciembre del año dos mil quince.

**FDO. EVO MORALES AYMA**

Fdo. David Choquehuanca Céspedes  
Fdo. Juan Ramón Quintana Taborga  
Fdo. Carlos Gustavo Romero Bonifaz  
Fdo. Reymi Luis Ferreira Justiniano  
Fdo. Rene Gonzalo Orellana Halkyer  
Fdo. Luis Alberto Arce Catacora  
Fdo. Luis Alberto Sanchez Fernandez  
Fdo. Ana Veronica Ramos Morales  
Fdo. Milton Claros Hinojosa  
Fdo. Félix Cesar Navarro Miranda  
Fdo. Virginia Velasco Condori  
Fdo. José Gonzalo Trigos Agudo  
Fdo. Ariana Campero Nava  
Fdo. María Alexandra Moreira Lopez  
Fdo. Cesar Hugo Cocarico Yana  
Fdo. Hugo José Siles Nuñez del Prado  
Fdo. Lenny Tatiana Valdivia Bautista  
Fdo. Marko Marcelo Machicao Bankovic  
MINISTRO DE CULTURAS Y TURISMO E  
INTERINO DE EDUCACIÓN  
Fdo. Marianela Paco Duran  
Fdo. Tito Rolando Montaña Rivera



**ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL**

**Norberto Vargas Cruz**  
ENCARGADO DE LA UNIDAD DE ARCHIVO GENERAL  
PRESIDENCIA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 4 -

**REGLAMENTO DE LA LEY N° 164, DE 8 DE AGOSTO DE 2011, LEY  
GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, PARA EL SECTOR POSTAL**

**TÍTULO I  
ASPECTOS GENERALES**

**CAPÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1.- (OBJETO).** Reglamentar el Sector Postal en aplicación de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.

**ARTÍCULO 2.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN).** Es aplicable a las personas naturales o jurídicas, públicas, mixtas o privadas, nacionales o extranjeras, cooperativas y comunitarias que realicen actividades, presten servicios postales, así como usuarias y usuarios de estos servicios, dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

**ARTÍCULO 3.- (DEFINICIONES).** Además de las definiciones establecidas en la Ley N° 164, para el cumplimiento del presente Reglamento, se adoptan las siguientes:

- a) **Actividad Postal:** Es la admisión, clasificación, transporte, distribución o entrega de correspondencia y envíos postales;
- b) **Área de Servicio:** Área geográfica internacional, nacional, departamental, dentro de la cual se permite la prestación legal de servicios postales;
- c) **Accesible:** Tener un servicio postal que esté disponible para todos los habitantes del Estado Plurinacional de Bolivia;
- d) **Asequible:** Conseguir o adquirir un servicio postal a un precio que esté al alcance de la capacidad de pago de los distintos estratos socioeconómicos del Estado Plurinacional de Bolivia;
- e) **Carta, sobre o documento:** Es una categoría de correspondencia, cuyo contenido es una misiva o mensaje de carácter personal o comercial, cerrado o abierto, sellado con identificación del destinatario y del destino, que en su peso no debe exceder los dos (2) kilogramos;
- f) **Correo masivo:** Envíos de correspondencia depositados en grandes cantidades por un solo expedidor, también conocido como mensajería;
- g) **Despacho postal:** Es un envío o conjunto de envíos postales incluidos en sacas, sobres o recipientes debidamente etiquetados, intercambiados entre las oficinas de Correos u Operadores Postales;



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 5 -

- h) **Mercaderías:** Son aquellos envíos postales, paquetes o encomiendas que se transportan por operadores postales legalmente establecidos en el país y que según el valor declarado o valor comercial, podrán ser sujetos de intervención de Aduanas;
- i) **Red Postal:** Es la infraestructura, el conjunto de medios y elementos logísticos que permiten la transmisión de envíos y el desarrollo de los servicios postales;
- j) **Tarifa:** Es valor fijado por el operador para la prestación de un servicio postal;
- k) **Tarifa mínima:** Es el valor mínimo por la prestación del servicio postal, fijados en la regulación tarifaria;
- l) **Tiempo de entrega (D+n):** Corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de Imposición (D) de un envío postal por parte del remitente y la fecha de entrega al destinatario (n) por parte del operador postal;
- m) **Tope de precios:** Es el límite máximo de precios, tarifas por la prestación de los servicios postales, fijados en base a una metodología de regulación tarifaria;
- n) **Usuario:** Persona natural o jurídica que en forma eventual o permanente tiene acceso a algún servicio postal público o privado, ya sea destinatario o expedidor;
- o) **UPU:** La Unión Postal Universal es un organismo especializado de las Naciones Unidas, para el servicio postal;
- p) **UPAEP:** La Unión Postal de las Américas, España y Portugal, es un organismo independiente que mantiene relaciones con la UPU.

**ARTÍCULO 4.- (OTROS SERVICIOS POSTALES).**

Además de los Servicios Postales establecidos, se reconocerán nuevos servicios a través de Resoluciones Ministeriales, emitidas por el Ministerio de Obras Públicas, Servicio y Vivienda.

**CAPÍTULO II  
REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL SERVICIO POSTAL**

**ARTÍCULO 5.- (AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES).** La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT se constituye como la única entidad con competencia para regular y fiscalizar las actividades del sector postal en todo el territorio nacional.

**ARTÍCULO 6.- (ATRIBUCIONES).** Son atribuciones de la ATT, para el servicio postal, además de las conferidas por la Ley N° 164, las siguientes:

- a) Otorgar, renovar o modificar licencias, suscribir contratos, otorgar certificados, relacionados con los servicios postales;
- b) Atender, resolver, intervenir o mediar en controversias y conflictos entre los operadores postales;



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 6 -

- c) Atender, resolver, intervenir o mediar en controversias y conflictos de los operadores con las usuarias y los usuarios, relacionados con la prestación de servicios postales, sin perjuicio de la Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores;
- d) Requerir de las personas naturales o jurídicas y otras relacionadas con el sector postal, información, datos y otros que consideren necesarios para el cumplimiento de sus funciones y publicar estadísticas sobre las actividades del sector;
- e) Elaborar, actualizar y modificar manuales de normas de calidad y técnicas, instructivos, circulares y procedimientos operativos a ser aplicados en el sector postal;
- f) Promover la competencia y la eficiencia en las actividades del sector postal;
- g) Aprobar los modelos de boletas de admisión y guías, entre el operador postal y las usuarias y los usuarios;
- h) Cubrir las obligaciones económicas con organismos nacionales e internacionales del sector postal.

**ARTÍCULO 7.- (MERCADO RELEVANTE Y POSICIÓN DOMINANTE).** Los criterios y condiciones para determinar el mercado relevante, operador con posición dominante y de dejación de dominancia en el servicio postal, serán propuestos por la ATT y aprobados por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda mediante Resolución Ministerial.

**ARTÍCULO 8.- (RÉGIMEN GENERAL DE TARIFAS).** I. Los operadores de los servicios postales básicos y no básicos, establecerán precios y tarifas por la prestación de sus servicios, reflejando los costos que demande la provisión eficiente del servicio, no debiendo incluir aspectos anticompetitivos y cumpliendo la estructura tarifaria prevista por la Ley N° 164.

II. Ante la existencia de una distorsión de los precios y tarifas del servicio postal y verificada la misma, la ATT establecerá un tope de precios o una tarifa mínima, de acuerdo a los criterios establecidos por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda mediante Resolución Ministerial.

III. Las fórmulas de tope de precios y los procedimientos de aplicación del régimen de tarifas, serán propuestas por la ATT y aprobadas por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda mediante Resolución Ministerial.

IV. Para el caso del Servicio Postal Universal – SPU el Operador Público Designado establecerá las tarifas considerando las condiciones del servicio y costos de operación, las mismas deben ser asequibles para todas las usuarias y usuarios y serán aprobadas por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, mediante Resolución Ministerial.



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 7 -

**ARTÍCULO 9.- (INFORMACIÓN TARIFARIA).** Toda la información que sustente la aplicación de las tarifas de los operadores postales deberá encontrarse disponible para su revisión y verificación por parte de la ATT. Para tal efecto, el operador postal permitirá a la ATT el acceso a toda aquella información que sustente lo requerido.

**TÍTULO II  
SERVICIOS POSTALES**

**CAPÍTULO I  
SERVICIO POSTAL UNIVERSAL**

**ARTÍCULO 10.- (SERVICIO POSTAL UNIVERSAL).** La prestación del SPU se realizará de conformidad con las definiciones de las Actas de la Unión Postal Universal – UPU y sus Reglamentos, la normativa vigente aplicable y lo dispuesto en el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.

**ARTÍCULO 11.- (PLAN DE PRESTACIÓN DEL SPU).**

**I.** El Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, elaborará y aprobará mediante Resolución Ministerial el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.

**II.** El objetivo del Plan es establecer las condiciones y mecanismos para la implementación del SPU en todo el territorio nacional y su desarrollo, en áreas rurales o de interés social.

**III.** El Operador Público Designado, es el responsable de la implementación del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.

**IV.** La ATT, será la encargada de fiscalizar y controlar el cumplimiento del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.

**ARTÍCULO 12.- (OFERTA MÍNIMA).** **I.** La ATT mediante Resolución Administrativa definirá la prestación mínima obligatoria del Operador Público Designado consistente en la admisión, clasificación, transporte y distribución, considerando inicialmente:

- a) Cartas, tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en papel o en cualquier tipo de soporte, hasta dos (2) Kilogramos de peso;
- b) Paquetes postales hasta dos (2) Kilogramos de peso encomiendas con o sin valor comercial, hasta diez (10) Kilogramos de peso en el ámbito nacional y hasta veinte (20) Kilogramos de peso en el ámbito internacional.



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 8 -

**II.** La oferta mínima del SPU establecida en el presente Reglamento, será adecuada periódicamente por la ATT, considerando el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y a fin de incorporar a la misma, las innovaciones tecnológicas y nuevos servicios que satisfagan las necesidades básicas de comunicación de los habitantes del país, prioritariamente en áreas rurales o de interés social.

**ARTÍCULO 13.- (PERIODICIDAD Y REGULARIDAD DEL SPU).** La periodicidad y regularidad de los envíos postales será programado con anticipación por el Operador Público Designado de acuerdo a la ubicación geográfica y a la frecuencia del transporte. Las cuales son de cumplimiento obligatorio y de conocimiento previo del usuario y de la ATT.

**ARTÍCULO 14.- (CALIDAD).** I. La calidad del SPU se expresa mediante:

- a) Plazos de expedición y de entrega determinados;
- b) Regularidad en la prestación de los servicios;
- c) Confiabilidad y seguridad del servicio;
- d) Procedimientos de atención de reclamaciones transparente, sencillos, ágiles, garantizados y gratuitos;
- e) Normativa operativa, técnica y de procedimientos orientados a satisfacer las necesidades de las usuarias y los usuarios.

**II.** La ATT, generará los estándares técnicos de calidad, mediante instructivos técnicos, considerando los aspectos del Parágrafo precedente.

**ARTÍCULO 15.- (SEGURIDAD).** La seguridad del SPU está sujeta a las normas de Seguridad Postal de la UPU, y normativa aplicable.

**ARTÍCULO 16.- (PREFERENCIA).** I. El Operador Público Designado tendrá la exclusividad en la prestación del SPU a nivel nacional y conexión a la red postal de los países miembros de la UPU.

**II.** El Operador Público Designado, tendrá derecho a la utilización exclusiva de la denominación "Correos", así como el nombre de Bolivia, identificándose como el correo oficial o servicio postal del Estado Plurinacional de Bolivia, o cualquier otro signo que identifique al operador al que se encomienda la prestación del SPU o al carácter de los servicios que, dentro de su ámbito, éste proporcione.

**ARTÍCULO 17.- (OBJETIVOS DEL PROGRAMA NACIONAL DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL – PNSPU).** El Programa Nacional del Servicio Postal Universal – PNSPU, creado por Ley N° 164, tiene los siguientes objetivos:



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 9 -

- a) Reducir las desigualdades de acceso a los servicios postales en las áreas rurales o lugares que se consideren de interés social;
- b) Promover el SPU en condiciones de igualdad, calidad, eficiencia y con tarifas asequibles;
- c) Financiar proyectos de desarrollo y expansión de la red postal y la operabilidad del SPU en circunstancias que no demuestren niveles de rentabilidad adecuados en el área rural o de interés social.

**ARTÍCULO 18.- (CONTRIBUCIÓN ANUAL AL PNSPU).** Los operadores del Servicio Postal, con excepción del Operador Público Designado, están obligados a pagar la contribución anual al PNSPU.

**ARTÍCULO 19.- (PROCEDIMIENTO Y DETERMINACIÓN DEL MONTO DE LA CONTRIBUCIÓN).** I. Para efectos de cálculo de la contribución anual al PNSPU los operadores postales presentarán a la ATT una copia sellada de los estados financieros anuales presentados al Servicio de Impuestos Nacionales, debidamente auditados si corresponde y un Informe Anual completo sobre sus ingresos provenientes de los servicios postales antes del 31 de mayo de cada año.

II. La ATT antes del 30 de junio de cada año, pondrá a disposición de los operadores postales la liquidación del cálculo de la contribución anual al PNSPU, la cual se realizará sobre los ingresos brutos del año anterior relacionados únicamente con los servicios postales.

III. Si el operador no envía la información necesaria a la ATT antes del 31 de mayo de cada año para el cálculo de la contribución anual al PNSPU, dicha entidad aplicará como base de cálculo el monto más alto de los ingresos brutos de operación reportado por un operador postal similar o equivalente, para efectos de pagos provisionales, en tanto se disponga de la información correspondiente.

IV. Los operadores postales nuevos para el primer año de operación, cancelarán su contribución anual al PNSPU, por adelantado y prorrateado al periodo restante de la gestión a partir de la fecha del inicio de sus operaciones, en base a la proyección de sus ingresos en el plan de negocios.

V. El titular está obligado a pagar la contribución anual al PNSPU que se determine, independientemente de cualquier impugnación administrativa.

**ARTÍCULO 20.- (PROCEDIMIENTO DE PAGO).** I. Los pagos de la Contribución Anual al PNSPU serán realizados en la forma y plazos establecidos por la ATT, mediante Resolución Administrativa.



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 10 -

**II.** Vencida la fecha establecida para el pago correspondiente a la Contribución Anual al PNSPU, si ésta no ha sido cancelada, se constituirá en mora sin necesidad de intimación o requerimiento alguno, acumulándose a otros pagos en mora.

**ARTÍCULO 21.- (APLICACIÓN DE MULTAS E INTERESES).** **I.** La ATT establecerá multas e intereses por el incumplimiento del pago oportuno. La multa se establece en un diez por ciento (10%) adicional del monto total adeudado de cada gestión. Los intereses corren a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento del pago.

**II.** La tasa de interés a ser aplicada será del seis por ciento (6%) anual.

**ARTÍCULO 22.- (DEPÓSITO Y TRANSFERENCIA DE LOS MONTOS RECAUDADOS).** **I.** La ATT recaudará en una cuenta corriente fiscal los pagos provenientes por la contribución que realizan los operadores postales al PNSPU, incluidos los intereses y la mora, conforme lo establece el Artículo 104 de la Ley N° 164.

**II.** Trimestralmente o a solicitud del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, dentro de los diez (10) días siguientes al mismo, la ATT transferirá dichos montos al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda destinado al PNSPU.

**ARTÍCULO 23.- (RECURSOS PARA EL FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS).** **I.** Se dispondrán los recursos del PNSPU, para financiar proyectos de la red postal y la operabilidad del SPU, en el área rural o de interés social, proyectos que deben ser aprobados por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, de conformidad con las disposiciones del presente Reglamento.

**II.** El PNSPU podrá además contar con recursos provenientes de la cooperación internacional consistentes en donaciones, créditos concesionales u otros que se le asignen de conformidad a la normativa vigente, para financiar proyectos de la red postal y la operabilidad del SPU.

**ARTÍCULO 24.- (MODALIDADES Y CONDICIONES DE FINANCIAMIENTO).** **I.** El financiamiento será destinado a la inversión en proyectos de desarrollo y expansión de la red postal y operabilidad del SPU en el área rural o de interés social.

**II.** Los proyectos que no demuestren niveles de rentabilidad adecuados, pero sean de beneficio para los habitantes de un área geográfica determinada serán financiados de acuerdo a las siguientes modalidades:



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 11 -

- a) Financiamiento total de proyectos destinados al área rural;
- b) Cofinanciamiento no reembolsable con el Operador Público Designado para proyectos en áreas de interés social.

**III.** Los proyectos a ejecutarse en el marco del PNSPU, podrán considerar los costos de operación y mantenimiento de redes que proveen el SPU en áreas rurales del país, siempre que un estudio técnico elaborado por el Operador Público Designado, demuestre la insostenibilidad y existencia de riesgo a la continuidad de estos servicios.

**ARTÍCULO 25.- (ACCESO AL FINANCIAMIENTO).**

**I.** Para acceder al financiamiento proveniente de los recursos del PNSPU, el Operador Público Designado deberá presentar, proyectos de desarrollo y expansión de la red postal y operabilidad del SPU.

**II.** Los proyectos serán presentados al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda y se registrarán por el procedimiento que se determine mediante Resolución Ministerial.

**ARTÍCULO 26.- (EJECUCIÓN).** El Operador Público Designado ejecutará el proyecto dentro del plazo señalado en el cronograma y el contrato suscrito para el efecto.

**ARTÍCULO 27.- (EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO).**

**I.** El Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, efectuará el seguimiento a la ejecución del o los proyectos aprobados, realizando la evaluación periódica de los avances obtenidos por el Operador Público Designado.

**II.** En caso de incumplimiento del contrato de financiamiento se procederá a la resolución del mismo y el Operador Público Designado deberá realizar la devolución de los montos transferidos para la ejecución del proyecto, caso contrario se iniciarán las acciones legales correspondientes.

**ARTÍCULO 28.- (PROPIEDAD DE LOS ACTIVOS).**

Los activos resultantes de la contratación de bienes, obras y servicios del proyecto pasarán a propiedad del Operador Público Designado una vez que se cumpla a cabalidad con el contrato de financiamiento no reembolsable y según se especifique en el mismo.

**CAPÍTULO II  
SERVICIOS POSTALES BÁSICOS**

**ARTÍCULO 29.- (CONDICIONES DEL SERVICIO POSTAL BÁSICO).** **I.** Para prestar los Servicios Postales Básicos, los operadores



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 12 -

postales deberán estar debidamente autorizados y garantizar su prestación cumpliendo las siguientes condiciones:

- a) Brindará el servicio en forma continua e ininterrumpida, salvo situación de caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a suspender temporalmente la prestación de servicios, el operador deberá informar tal situación inmediatamente a la ATT y adoptar todas las medidas conducentes a fin de restituir el servicio con la mayor celeridad;
- b) Los Servicios Postales Básicos deben ser accesibles y prestados con precios asequibles a todas y todos los habitantes del Estado Plurinacional de Bolivia;
- c) Las normas de calidad se centran en los plazos de expedición, transferencia, distribución, seguridad, regularidad y la fiabilidad de los servicios, expresados mediante:
  - 1. Cumplimiento de plazos de admisión y entrega programada;
  - 2. Regularidad en la prestación de los servicios;
  - 3. Confiabilidad y seguridad del servicio;
  - 4. Procedimiento de reclamación transparente, sencillo y gratuito;
  - 5. Periodicidad y regularidad.
- d) Garantizarán la inviolabilidad y secreto de la correspondencia, conforme dispone la Constitución Política del Estado, así como las Actas de la UPU.

**II.** La ATT, establecerá los parámetros de calidad que los operadores postales de servicios básicos deben cumplir.

**ARTÍCULO 30.- (PERIODICIDAD Y REGULARIDAD DEL SERVICIO POSTAL BÁSICO).** I. La ruta, periodicidad y regularidad de los servicios postales estará de acuerdo a la ubicación geográfica, que deberá ser de conocimiento permanente de las usuarias y los usuarios y serán revisados por la ATT, de manera periódica.

**II.** En el territorio nacional, el Servicio Postal Básico, previo conocimiento del usuario, será prestado de la siguiente manera:

- 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.



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 13 -

**III.** En el ámbito internacional, la frecuencia dependerá de la logística operativa internacional del operador postal y será de previo conocimiento del usuario.

**CAPÍTULO III  
SERVICIOS POSTALES NO BÁSICOS**

**ARTÍCULO 31.- (CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES NO BÁSICOS).** Además de los definidos en la Ley N° 164, se reconocen como servicios postales no básicos:

- a) **Correo Híbrido**, es el proceso que combina la entrega física y la transmisión electrónica de mensajes. El proceso puede ser descrito con la generación de la correspondencia por medios computarizados, transmisión por vía de redes telemáticas hasta los operadores postales y, finalmente, la transformación de la información electrónica en el objeto físico por medio de impresión remota, necesariamente cuentan con valores agregados, como rapidez, tiempo de entrega cierto y garantizado, identificación individual por envío, constancia de aceptación individual y disponibilidad de prueba de entrega;
- b) **Logística**, de solución integrada para grandes clientes, que precisan enviar objetos que necesitan un tratamiento postal, involucrando los valores agregados del servicio postal no básico, el movimiento de envíos entre filiales de un mismo cliente o entre el cliente y su mercado, cuyo peso se encuentra considerado en los parámetros del presente Reglamento.

**ARTÍCULO 32.- (CONDICIONES DEL SERVICIO POSTAL NO BÁSICO).** **I.** Para prestar los Servicios Postales No Básicos, los operadores deberán estar debidamente autorizados y garantizar su prestación cumpliendo las siguientes condiciones:

- a) Brindarán el servicio en forma continua e ininterrumpida en su red de servicio postal, salvo situación de caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a suspender temporalmente la prestación de servicios, el operador deberá informar tal situación inmediatamente a la ATT y adoptar todas las medidas conducentes a fin de restituir el servicio con la mayor celeridad;
- b) Las normas de calidad se centran en los plazos de admisión, expedición, transferencia, distribución, seguridad, regularidad y la fiabilidad de los servicios que se expresarán mediante:
  - 1. Cumplimiento de plazos de admisión y entrega programada;
  - 2. Regularidad en la prestación de los servicios;
  - 3. Confiabilidad y seguridad del servicio;



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 14 -

4. Procedimiento de reclamación transparente, sencillo y gratuito;
  5. Periodicidad y regularidad.
- c) Garantizarán la inviolabilidad y secreto de la correspondencia, conforme dispone la Constitución Política del Estado.
- II.** La ATT, establecerá los parámetros de calidad que los operadores postales no básicos deben cumplir.

**ARTÍCULO 33.- (TIEMPO DE TRÁNSITO).** **I.** La periodicidad y regularidad de los envíos postales estará de acuerdo a la ubicación geográfica, que deberá ser de conocimiento permanente de las usuarias y los usuarios.

**II.** En el ámbito local y nacional, el servicio no básico, previo conocimiento del usuario, será prestado de la siguiente manera:

- 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.** Estos itinerarios serán revisados por la ATT, de manera periódica.

**CAPÍTULO IV**  
**DISPOSICIONES GENERALES PARA EL OTORGAMIENTO DE LICENCIA**

**ARTÍCULO 34.- (LICENCIA).** **I.** Para la prestación de cualquier Servicio Postal, la ATT a través de un contrato, otorgará licencia, previo cumplimiento de los requisitos, montos y procedimientos, de acuerdo a la categorización.

**II.** Los requisitos y montos por categorías para la obtención de licencia, renovación o modificación serán establecidos mediante Resolución Ministerial, emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 15 -

**III.** Los procedimientos de otorgación de licencia, renovación o modificación, serán establecidos por la ATT, mediante Resolución Administrativa.

**IV.** Para la obtención de una licencia, renovación o modificación ante la ATT, los solicitantes no deberán tener deudas ejecutoriadas en vía administrativa pendientes con dicha Autoridad.

**ARTÍCULO 35.- (CARÁCTER DE DECLARACIÓN JURADA).** Toda la documentación y su contenido que sea presentada por el solicitante ante la ATT para trámites de obtención, renovación y modificación de licencia, tendrá carácter de declaración jurada pudiendo ser renovada ante la ATT por igual periodo más de una vez, siempre que su titular haya cumplido con las disposiciones previstas en la Ley N° 164, en sus reglamentos y en el contrato respectivo.

**ARTÍCULO 36.- (VIGENCIA).** La vigencia de la licencia para servicios básicos y no básicos, será de cinco (5) años,

**ARTÍCULO 37.- (GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO).** **I.** La ATT, con carácter previo a la firma del contrato para la otorgación de licencia, renovación o modificación, deberá exigir al solicitante la presentación de una boleta de garantía o póliza de fianza de seguro de caución a primer requerimiento, por el siete por ciento (7%) del valor de los ingresos brutos anuales proyectados para el primer año del servicio postal, con validez de un año a partir del inicio de actividades señalada en el cronograma de ejecución del proyecto.

**II.** La boleta de garantía o póliza de fianza de seguro de caución a primer requerimiento deberá ser renovada para cada gestión por el cinco por ciento (5%) del valor de los ingresos brutos anuales de la gestión anterior correspondientes al servicio postal declarados en sus Estados Financieros y presentados ante el Servicio de Impuestos Nacionales por el plazo efectivo de su licencia.

**III.** La ejecución de la Boleta Bancaria de Garantía de Cumplimiento de Contrato o la Póliza de Fianza de Caución a Primer requerimiento, será establecida en el contrato.

**ARTÍCULO 38.- (CLASIFICACIÓN DE CATEGORIZACIÓN).** Los operadores postales de servicios básicos y no básicos se clasifican en las siguientes categorías:

**a) Categoría Internacional**

- 1. Primera.-** Comprende a los operadores postales que prestan el servicio con cobertura internacional, nacional en todos los departamentos;



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 16 -

2. **Segunda.-** Comprende a los operadores postales que prestan el servicio con cobertura internacional, nacional, mínimamente en cinco (5) departamentos.

**b) Categoría Nacional**

1. **Primera.-** Comprende a los operadores postales que prestan el servicio con cobertura nacional en todos los departamentos;
2. **Segunda.-** Comprende a los operadores postales que prestan el servicio con cobertura nacional, mínimamente en cuatro (4) departamentos.

**c) Categoría Departamental.**

1. **Primera.-** Comprende a los operadores postales que prestan el servicio con cobertura en la ciudad capital, ciudades intermedias y el área rural de un departamento;
2. **Segunda.-** Comprende a los operadores postales que prestan el servicio local en la ciudad capital de un departamento.

**d) Categoría Transporte.**

1. **Transporte Aéreo.-** Comprende a los transportadores aéreos autorizados, que opcionalmente prestan el servicio postal no básico;
2. **Transporte Terrestre.-** Comprende a los transportadores terrestres autorizados que opcionalmente presten el servicio postal no básico;
3. **Transporte Fluvial.-** Comprende a los transportadores fluviales autorizados que opcionalmente presten el servicio postal no básico.

**ARTÍCULO 39.- (IMPEDIMENTOS). I.** Están impedidos para participar, directa o indirectamente, en la prestación de servicios no básicos, las personas naturales o jurídicas comprendidas en los siguientes incisos:

- a) Que tengan deudas pendientes ejecutoriadas en la vía administrativa y no pagadas con el Estado;
- b) Que tengan sentencia condenatoria ejecutoriada en materia penal, pendiente de cumplimiento;
- c) Los representantes legales, accionistas, socios o propietarios que tengan vinculación matrimonial o de parentesco hasta el primer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, conforme lo establecido por el Código de las Familias, con el Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda o el Director Ejecutivo de la ATT;
- d) Las personas naturales o jurídicas, miembros de juntas, consejos directivos o socios de personas jurídicas a quienes por cualquier causal se les haya resuelto la licencia para realizar el servicio postal.



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 17 -

II. Lo dispuesto en el Parágrafo anterior no aplica al Operador Público Designado.

**ARTÍCULO 40.- (REGISTRO DE LICENCIAS).** La ATT mediante Resolución Administrativa establecerá un Registro de Licencias, el mismo que se incorporará al Sistema de Información Sectorial.

**ARTÍCULO 41.- (RENOVACIÓN DE LICENCIAS). I.** Las renovaciones para las licencias de operación del servicio postal básico y no básico deberán ser solicitadas mínimamente con seis (6) meses de anticipación a la fecha de vencimiento de la licencia.

II. Cuando existan cargos pendientes no impugnados, la ATT no aceptará la solicitud hasta que las mismas sean subsanadas en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

**ARTÍCULO 42.- (PAGO PARA LA OTORGACIÓN DE LA LICENCIA). I.** Los operadores postales que pretendan prestar servicios postales básicos y no básicos, con excepción del Operador Público Designado, deben pagar por la otorgación de la licencia de manera previa a la firma del Contrato, entre el titular y la ATT.

II. El pago por la licencia constituye en un pago único por cada asignación.

III. El pago por la otorgación de licencia, será depositado por los operadores postales en una cuenta corriente fiscal recaudadora de la ATT.

**ARTÍCULO 43.- (PLAZO DEL PAGO DE LA LICENCIA).** El pago por la licencia se efectivizará antes de la suscripción del contrato, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación con la nota de cobranza emitida por la ATT. De no ser efectivo el pago, se procederá de oficio al archivo de obrados, declarando el trámite como abandonado.

**CAPÍTULO V  
DISPOSICIONES GENERALES PARA EL OTORGAMIENTO DEL  
CERTIFICADO ANUAL DE OPERACIONES**

**ARTÍCULO 44.- (CERTIFICADO ANUAL DE OPERACIONES).** Los operadores postales, con licencia vigente deberán recabar anualmente de la ATT, el Certificado Anual de Operación – CAO que refrenda su vigencia.

**ARTÍCULO 45.- (INSCRIPCIÓN Y RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO ANUAL DE OPERACIONES).** Los operadores postales, para la inscripción o renovación del CAO, deberán presentar la documentación



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 18 -

correspondiente hasta el 31 de diciembre de cada año, cumpliendo con los requisitos y montos establecidos mediante Resolución Ministerial, emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

**ARTÍCULO 46.- (PAGO PARA RECABAR EL CERTIFICADO ANUAL DE OPERACIONES).** I. Los titulares de la licencia para la provisión de servicios postales pagarán por anticipado el importe correspondiente para obtener el CAO, siendo este independiente del pago por concepto de regulación y fiscalización, contribuciones o aportes establecidos conforme a la Ley N° 164.

II. El titular de la licencia pagará por el CAO de acuerdo a los montos establecidos por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, mediante Resolución Ministerial según la categorización.

III. El pago por el CAO se realizará anualmente de forma anticipada hasta el 31 de enero de cada año.

IV. Si un contrato nuevo para la otorgación de la licencia ha sido rubricado en una fecha posterior al 31 de enero, el monto de pago será prorrateado proporcionalmente al tiempo restante de la vigencia del CAO.

**ARTÍCULO 47.- (INTERESES POR MORA AL PAGO DEL CAO).** I. Vencida la fecha establecida para el pago de la renovación del CAO, si ésta no ha sido cancelada, se constituirá en mora sin necesidad de intimación o requerimiento alguno, acumulándose a otros pagos en mora, si existiesen.

II. En caso de presentarse morosidad en los pagos por la renovación del CAO se aplicará un interés equivalente a la tasa fija del seis por ciento (6%) anual sobre el monto adeudado. El interés será cancelado en forma conjunta con la cancelación del pago de renovación del CAO vencido.

**TÍTULO III  
FINANCIAMIENTO DE LA REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN**

**CAPÍTULO I  
RECURSOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA REGULACIÓN Y**



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 19 -

**ARTÍCULO 49.- (PROCEDIMIENTO Y DETERMINACIÓN DEL MONTO PARA EL PAGO POR REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN).** I. El procedimiento y el cálculo del monto del pago por concepto de regulación y fiscalización, será conforme a lo siguiente:

- a) Para efectos de cálculo del pago por concepto de regulación y fiscalización los operadores postales presentarán a la ATT una copia sellada de los estados financieros anuales presentados al Servicio de Impuestos Nacionales, debidamente auditados si corresponde, y un Informe Anual completo sobre sus ingresos provenientes de los servicios postales antes del 31 de mayo de cada año;
- b) La ATT antes del 30 de junio de cada año, pondrá a disposición de los operadores postales la liquidación del cálculo del pago anual por concepto de regulación y fiscalización;
- c) Si el operador no envía la información necesaria a la ATT antes del 31 de mayo de cada año para el cálculo del pago anual por concepto de regulación y fiscalización, dicha entidad aplicará como base de cálculo el monto más alto de los ingresos brutos de operación reportado por un operador postal similar o equivalente, para efectos de pagos provisionales, en tanto se disponga de la información correspondiente;
- d) Los operadores nuevos para el primer año de operación, cancelarán por adelantado y prorrateado al periodo restante de la gestión a partir de la fecha del inicio de sus operaciones, en base a sus ingresos proyectados en su plan de negocio, mismo que forma parte de los requisitos para la obtención de la licencia.

II. El titular de la licencia está obligado a pagar lo que se determine en la liquidación establecido en el Parágrafo precedente, independientemente de cualquier impugnación administrativa que pudiera haberse iniciado contra dicha decisión.

III. Vencida la fecha establecida para el pago por regulación y fiscalización, si ésta no ha sido cancelada, se constituirá en mora sin necesidad de intimación o requerimiento alguno, acumulándose a otros pagos en mora.

IV. Adicionalmente al pago por regulación y fiscalización, en caso de presentarse morosidad, se aplicará un interés equivalente a la tasa fija del seis por ciento (6%) anual del monto adeudado, el que será pagado de forma conjunta.

**ARTÍCULO 50.- (TRANSFERENCIA DE LOS MONTOS RECAUDADOS POR CONCEPTO DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN).** La transferencia de los montos emergentes por el pago de regulación y fiscalización conforme lo establece el Artículo 107 de la Ley N° 164, serán depositados por la ATT, de manera semestral hasta los diez (10) días del mes siguiente, a la Cuenta Única del Tesoro – CUT, previa deducción de los montos establecidos para



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 20 -

cubrir las obligaciones del Estado Plurinacional de Bolivia con la UPU y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal – UPAEP.

**CAPÍTULO II  
ESTADOS FINANCIEROS NO PRESENTADOS**

**ARTÍCULO 51.- (CÁLCULO DE GESTIONES NO DECLARADAS).** La aplicación de los métodos de cálculo para el pago del PNSPU y el pago por regulación y fiscalización, establecidos en el presente Reglamento, no eximen al titular de su obligación de remitir los estados financieros en la forma y en los plazos establecidos, ni constituye obstáculo para la aplicación de sanciones y acciones legales correspondientes, ni impide que se proceda al recálculo de los montos estimados por la ATT, pudiendo ajustarse las diferencias que pudieran existir, en los subsiguientes pagos.

**ARTÍCULO 52.- (FALTA DE PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS).** Sin perjuicio de otras acciones legales, la falta de presentación de estados financieros por dos (2) gestiones, continuas o no, se constituirá en causal de revocatoria de la licencia, en cuyo caso la ATT procederá de conformidad a lo establecido en la Ley N° 164, sus reglamentos, el contrato de otorgación de licencia y las disposiciones procesales correspondientes.

**TÍTULO IV  
DERECHOS Y OBLIGACIONES  
DEL SERVICIO POSTAL**

**CAPÍTULO I  
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS  
POSTALES**

**ARTÍCULO 53.- (DERECHOS DE LAS USUARIAS Y USUARIOS DEL SERVICIO POSTAL).** Sin perjuicio de los derechos establecidos en la Ley N° 164, y en la Ley N° 453, las usuarias y usuarios del Servicio Postal tienen los siguientes derechos:

- a) Al secreto e inviolabilidad de la correspondencia postal respetándose su privacidad salvo la información expresada voluntariamente y en los casos establecidos por normativa específica;
- b) Al respeto a la intimidad;
- c) A la confidencialidad de los datos, que no pueden ser expuestos a personas ajenas a las usuarias y los usuarios y al operador postal que presta el servicio;
- d) A la prestación de un servicio postal con calidad, continuidad y a precios asequibles;



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 21 -

- e) A la igualdad de trato a las usuarias y los usuarios del servicio postal que estén en condiciones análogas;
- f) A la información fidedigna sobre las características del servicio postal;
- g) Al cumplimiento de los términos y condiciones establecidos por los operadores postales;
- h) A la atención rápida y oportuna de los reclamos;
- i) A la propiedad de los envíos postales del usuario expedidor o remitente en tanto sea entregado al usuario destinatario;
- j) A la continuidad del servicio postal;
- k) A la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a las usuarias y los usuarios destinatarios, siempre que cumplan con lo establecido en el presente Reglamento;
- l) A la indemnización por pérdida, expoliación y deterioro de un envío postal expedido de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

**ARTÍCULO 54.- (OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS DEL SERVICIO POSTAL).** Las usuarias y los usuarios del Servicio Postal, tienen las siguientes obligaciones:

- a) Pagar la tarifa del servicio postal;
- b) Adherirse a las condiciones de prestación del servicio postal, con la condición de que hayan sido expresa y ampliamente divulgadas por los operadores postales;
- c) Abstenerse de enviar mercancías prohibidas o peligrosas, de acuerdo con las normas establecidas;
- d) Recibir los envíos postales enviados por la usuaria o usuario remitente, en cumplimiento de todas las condiciones divulgadas por los operadores del servicio postal;
- e) Dar información fidedigna sobre los datos exigidos para una entrega postal y presentar su cédula de identidad;
- f) Recoger el envío postal del operador postal en caso de que el usuario destinatario cambie de domicilio;
- g) La usuaria y usuario remitente de un envío postal será responsable por los daños ocasionados a otros cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por norma o requiera de embalajes especiales dispuestos por la UPU, la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) u otro competente, así como no haber cumplido con las condiciones que señala el presente Reglamento;
- h) Cumplir a cabalidad con los requisitos exigidos por el operador postal al momento de la imposición y recepción de un envío postal;
- i) Hacer conocer oportunamente la nueva dirección del destinatario cuando exista error o cambio de dirección;
- j) La usuaria y usuario expedidor o remitente de un envío postal será responsable por los daños ocasionados al resto de la correspondencia cuando se trate de envíos cuyo transporte está condicionado a normativa especial;



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 22 -

- k) Facilitar la información o documentación que requiera la ATT, sobre el servicio postal, para el cumplimiento de sus funciones.

**CAPÍTULO II  
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES POSTALES**

**ARTÍCULO 55.- (DERECHOS DE LOS OPERADORES POSTALES).** Son derechos de los operadores postales básicos y no básicos:

- a) Recibir oportunamente el pago correspondiente por la prestación del servicio otorgado;
- b) Recibir protección por parte de la ATT, frente a personas naturales o jurídicas que no estén autorizadas para realizar el servicio postal;
- c) Hacer uso de los procedimientos administrativos impugnatorios;
- d) Negarse a admitir mercancías prohibidas o peligrosas.

**ARTÍCULO 56.- (OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES POSTALES).** I. Son obligaciones de los operadores postales básicos y no básicos:

- a) Cumplir con las determinaciones de la ATT;
- b) Prestar los servicios postales en condiciones de igualdad, equidad, accesibilidad, calidad, de forma ininterrumpida y continua;
- c) Proporcionar a las usuarias y usuarios, información clara, actualizada y permanente sobre itinerarios de expedición, de las tarifas por peso y destino de los envíos postales;
- d) Atender las solicitudes y reclamaciones realizadas por las usuarias o usuarios;
- e) Prestar servicios postales que no cause daño a la salud y al medio ambiente;
- f) Actualizar periódicamente sus procesos operativos y los procesos de atención a las usuarias y usuarios;
- g) Ofrecer información previa y posterior a la entrega del envío postal por parte del remitente;
- h) Informar de manera inmediata a la ATT si existieran cambios de domicilio o del nombre del representante legal;
- i) Presentar la documentación e información requerida por la ATT;
- j) Solicitar a la ATT autorización para la interrupción del servicio, la cual deberá estar debidamente justificada y enmarcada en las condiciones que establezca la ATT mediante Resolución Administrativa;
- k) Difundir las condiciones de cada servicio postal que presta en su página Web o a través de cualquier medio de difusión;
- l) No utilizar los signos de identificación del SPU y del Operador Público Designado, sino cuenta con dicha condición;



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 23 -

- m) No utilizar los signos de identificación de otros operadores postales;
- n) No usar la red de otro operador postal sin su autorización;
- o) A indemnizar por pérdida, expoliación y deterioro de un envío postal expedido de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

**II.** Los envíos postales una vez admitidos por el operador postal y en tanto no lleguen al destinatario, están bajo su responsabilidad y éste responderá por la seguridad de los mismos, o en su caso por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso, de acuerdo con lo establecido por la ATT.

**ARTÍCULO 57.- (PRÁCTICAS DESLEALES).** Queda prohibida toda actividad desleal que tuviera el propósito o efecto de perjudicar a sus competidores y usuarios. La ATT presentará al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda la calificación de actividad desleal, para su aprobación mediante Resolución Ministerial.

**ARTÍCULO 58.- (EXCEPCIONES DE RESPONSABILIDAD DE LOS OPERADORES POSTALES).** Los operadores postales no serán responsables por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería de los envíos postales en los siguientes casos:

- a) Cuando se deba a fuerza mayor o caso fortuito debidamente demostrado ante la ATT;
- b) Cuando el envío postal haya sido confiscado o decomisado por autoridad competente, de conformidad con los procedimientos establecidos por norma;
- c) Cuando haya imprecisión o falsedad en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del envío postal y se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el operador postal, siempre y cuando dicha imprecisión se relacione con el incumplimiento;
- d) Cuando el usuario remitente no presente reclamación dentro del plazo establecido;
- e) Cuando la usuaria o usuario destinatario no presente reclamación por avería dentro de plazo establecido;
- f) De aquellos envíos carentes de embalaje adecuado, imputable al remitente, cuando un envío postal sufra daño o deterioro debido a la fragilidad de su envoltura o cubierta atribuible al usuario; o si se trata de envíos que se encuentran insertos en la lista de objetos prohibidos o peligrosos.

**ARTÍCULO 59.- (PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES).** El personal del operador postal está obligado a guardar secreto de la



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 24 -

existencia o contenido de las comunicaciones, a la protección de los datos personales y la intimidad de las usuarias y de los usuarios.

**ARTÍCULO 60.- (PETICIONES Y RECLAMOS). I.**

Los operadores postales deberán recepcionar y tramitar las peticiones y reclamos relacionados con la prestación del servicio y resolverlas, de acuerdo a los principios establecido por la Ley N° 453.

**II.** La ATT deberá considerar los siguientes aspectos para establecer la indemnización:

- a) El Operador Público Designado, estará sujeto a lo establecido por la UPU en lo que refiere a la indemnización;
- b) Los otros operadores postales, salvo en los casos establecidos en el presente Reglamento y sin perjuicio del pago por el seguro con el que pudiera contar el envío, se ajustarán a las siguientes condiciones:
  1. En caso de pérdida, expoliación total o avería total, procederá la reposición del envío con valor declarado;
  2. En caso de pérdida, expoliación total o avería total se le otorgará el equivalente a tres (3) veces la cantidad del porte o franqueo pagado para los envíos no declarados;
  3. En caso de expoliación parcial o avería parcial se le otorgará el equivalente a tres (3) veces la cantidad del porte o franqueo pagado para los envíos con valor declarado;
  4. En caso de expoliación parcial o avería parcial se le devolverá el monto del importe o franqueo pagado para los envíos no declarados.

**CAPÍTULO III  
OBJETOS Y MERCANCÍAS PROHIBIDOS**

**ARTÍCULO 61.- (OBJETOS Y MERCANCÍAS PROHIBIDOS). I.** Se consideran objetos prohibidos en el servicio postal, aquellos cuya imposición no es admitida por motivos de seguridad, de sanidad pública y de protección del SPU, salvo aquellos que cuenten con las certificaciones correspondientes emitidas por autoridad competente y los previstos por normativa específica. En ningún envío postal debe incluirse lo siguiente:

- a) Líquidos, bebidas y sus derivados en cualquier tipo de envase;
- b) Envíos cuya envoltura o cubierta contenga textos o dibujos que vulneren cualquiera de los derechos fundamentales de la persona;
- c) Materias explosivas, inflamables y otras peligrosas, así como las materias radiactivas, establecidas por la UPU;



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 25 -

- d) Objetos que sean patrimonio cultural del Estado Plurinacional de Bolivia, salvo las excepciones previstas en norma expresa;
- e) Objetos cuya naturaleza o embalaje puedan constituir un peligro para los empleados de los operadores postales que los manipulan o causen deterioro a otros envíos;
- f) Los objetos cuya admisión o circulación esté prohibida en el país al que van destinados;
- g) Monedas, billetes de banco, papel moneda u otro valor al portador, cheques de viaje, platino, oro o plata manufacturados o no, pedrería, alhajas y otros objetos preciosos y semipreciosos;
- h) Estupefacientes y sustancias psicotrópicas;
- i) Material asociado a pornografía infantil;
- j) Animales vivos o muertos (cuero o piel) salvo excepciones autorizadas y reglamentadas entre países, como es el caso de laboratorios o instituciones oficialmente reconocidas;
- k) Armas de fuego y armas blancas;
- l) Otros establecidos por normas específicas en el marco de sus atribuciones y competencias.

**II.** Los envíos admitidos por error que contengan objetos prohibidos no serán en ningún caso encaminados a destino. Es responsabilidad del operador el realizar la devolución a la usuaria o usuario remitente en el menor tiempo posible y bajo constancia de las condiciones en las que el envío postal es devuelto, salvo en los casos establecidos en la normativa específica.

**TÍTULO V  
RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

**CAPÍTULO I  
INFRACCIONES Y SANCIONES**

**ARTÍCULO 62.- (NATURALEZA).** I. Sin perjuicio del proceso restaurador, los procesos sancionatorios realizados por la ATT tendrán una naturaleza correctiva.

**II.** La ATT al momento de imponer una sanción, tomará en cuenta que la misma sea proporcional a la gravedad del hecho, a fin de que no se ponga en riesgo la prestación legal de un servicio postal.

**ARTÍCULO 63.- (EFECTOS).** Las Resoluciones sancionatorias surtirán sus efectos y su cumplimiento será exigible a partir de la fecha de su notificación y su publicación. La interposición de los recursos no suspenderá su ejecución.



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 26 -

**ARTÍCULO 64.- (CLAUSURA).** I. La clausura, consiste en el cierre y precintado de las instalaciones donde se realice la prestación u ofrecimiento ilegal del servicio postal sin perjuicio de acudir a la fuerza pública.

II. En el caso que la prestación del servicio postal ilegal sea una actividad secundaria, la ATT procederá a la clausura de las instalaciones destinadas a dicha actividad.

III. El proceso y procedimiento para la clausura será propuesto por la ATT y aprobado por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda mediante Resolución Ministerial.

**ARTÍCULO 65.- (MULTA).** I. La multa consiste en la imposición de pago de una cantidad de dinero que será determinada por la ATT en días multa.

II. El monto equivalente a un día multa no podrá ser inferior a UFVs 30.- (TREINTA 00/100 UNIDADES DE FOMENTO A LA VIVIENDA) ni superior a UFVs 3.500.- (TRES MIL QUINIENTAS 00/100 UNIDADES DE FOMENTO A LA VIVIENDA), en ambos casos, en su equivalente en moneda nacional al tipo de cambio vigente al día del pago de la multa establecida en la resolución sancionatoria, la cual será establecida por la ATT mediante Resolución Administrativa fundada.

III. Las multas que no sean canceladas en plazo, pagarán un interés igual a la tasa fija del seis por ciento (6%) anual.

**ARTÍCULO 66.- (MONTO DEL DÍA MULTA).** El monto del día multa se determina en función a los ingresos brutos del operador postal. Dicho monto corresponderá a la ciento veinteava parte (1/120) del importe anual del pago de la regulación y fiscalización correspondiente a la gestión inmediatamente anterior en la que se cometió la infracción.

**CAPÍTULO II  
CLASIFICACIÓN Y GRADUACIÓN DE LAS INFRACCIONES**

**ARTÍCULO 67.- (CLASIFICACIÓN DE INFRACCIONES).** Las infracciones se clasifican de la siguiente manera:

- a) Por prestación ilegal del servicio postal;
- b) Contra los derechos de las usuarias y los usuarios;
- c) Contra los derechos de los operadores postales;
- d) Contra las atribuciones de la ATT.



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 27 -

**ARTÍCULO 68.- (GRADUACIÓN DE LAS INFRACCIONES).** Se aplicará la siguiente escala:

- a) Infracciones graves;
- b) Infracciones leves.

**ARTÍCULO 69.- (INFRACCIONES POR LA PRESTACIÓN ILEGAL DEL SERVICIO POSTAL).** Constituye infracción grave la realización de actividades o la prestación u ofrecimiento del servicio postal sin contar con la correspondiente licencia.

**ARTÍCULO 70.- (SANCIÓN A INFRACCIÓN GRAVE POR PRESTACIÓN ILEGAL DEL SERVICIO POSTAL).** Serán sancionados con clausura quienes incurran en la infracción señalada en el Artículo precedente.

**ARTÍCULO 71.- (INFRACCIONES CONTRA LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y USUARIOS).** I. Constituyen infracciones graves contra los derechos de las usuarias o usuarios las siguientes:

- a) Cualquier forma de violación a la confidencialidad de los envíos postales;
- b) La vulneración a la confidencialidad de los datos de las usuarias y los usuarios;
- c) Incumplimiento al régimen tarifario;
- d) Negarse a prestar el servicio postal requerido por las usuarias o usuarios, sin justificación;
- e) La interrupción del servicio postal sin previa autorización de la ATT.

II. Constituyen infracciones leves contra los derechos de las usuarias y usuarios las siguientes:

- a) La prestación del servicio postal, sin dar a conocer las condiciones del servicio a las usuarias y los usuarios;
- b) Incumplimiento de las condiciones ofertadas por el operador postal;
- c) Señalar y aplicar los términos y condiciones del servicio postal en la guía o factura, sin previa aprobación de la ATT;
- d) El incumplimiento a la obligación de difundir las condiciones de prestación de cada servicio postal en la página Web de la empresa, o a través de cualquier medio de difusión;
- e) El incumplimiento de los plazos ofrecidos por el operador postal, salvo cuando sean liberados del Recinto Aduanero con demora o medien casos fortuitos o de fuerza mayor, demostrables;
- f) No atender al usuario oportunamente en sus reclamaciones por parte del operador postal.



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 28 -

**ARTÍCULO 72.- (SANCIÓN A INFRACCIÓN GRAVE CONTRA LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y USUARIOS).** Serán sancionados con cincuenta (50) días multa, quienes incurran en las infracciones señaladas en el Parágrafo I del Artículo anterior, mismas que serán agravadas a setenta y cinco (75) días multa en caso de reincidencia.

**ARTÍCULO 73.- (SANCIÓN A INFRACCIÓN LEVE CONTRA LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y USUARIOS).** Serán sancionados con diez (10) días multa quienes incurran en las infracciones señaladas en el Parágrafo II del Artículo 73, mismas que serán agravadas a cuarenta y nueve (49) días multa en caso de reincidencia.

**ARTÍCULO 74.- (INFRACCIONES GRAVES CONTRA LOS DERECHOS DE LOS OPERADORES POSTALES).** Constituyen infracciones graves contra los derechos de los operadores postales, las siguientes:

- a) La utilización no autorizada de los signos de identificación del SPU y del Operador Publico Designado;
- b) La utilización no autorizada de signos de identificación de otros operadores postales;
- c) La competencia desleal;
- d) El uso de la red de un operador postal sin autorización.

**ARTÍCULO 75.- (SANCIÓN A INFRACCIÓN GRAVE CONTRA LOS DERECHOS DE LOS OPERADORES POSTALES).** Serán sancionados con cincuenta (50) días multa, quienes incurran en las infracciones señaladas en el Artículo anterior que serán agravadas a setenta y cinco (75) días multa en caso de reincidencia.

**ARTÍCULO 76.- (INFRACCIONES GRAVES CONTRA LA AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES).** Constituyen infracciones graves por parte de los operadores postales contra la ATT las siguientes:

- a) Presentar información falsa, incompleta, contradictoria o imprecisa ante la ATT;
- b) Incumplimiento total o parcial u obstaculización de las resoluciones dictadas por la ATT;
- c) Realizar actividades o prestar servicios postales, sin contar con el CAO, vigente;
- d) Incumplimiento a cualquiera de las obligaciones económicas, por dos gestiones continuas o discontinuas;
- e) Incumplimiento al trámite para renovación del CAO;
- f) Recepción de objetos o mercancías prohibidas;



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 29 -

- g) La negativa, obstrucción o resistencia de los operadores postales a la inspección o fiscalización de la ATT;
- h) El no presentar oportunamente información o documentación requerida por la ATT.

**ARTÍCULO 77.- (SANCIÓN A INFRACCIÓN GRAVE CONTRA LA AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES).** Serán sancionados con cincuenta (50) días multa, quienes incurran en las infracciones señaladas en el Artículo anterior, que serán agravadas a setenta y cinco (75) días multa en caso de reincidencia.

**CAPÍTULO III  
REGLAS DE APLICACIÓN**

**ARTÍCULO 78.- (EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD).** Se excluye de responsabilidad cuando el hecho que configura la infracción administrativa ha sido determinado con una situación de caso fortuito o fuerza mayor. A este efecto, se entenderá como caso fortuito o fuerza mayor a todo acontecimiento que no ha podido preverse o que previsto no ha podido evitarse.

**ARTÍCULO 79.- (REINCIDENCIA).** Para efecto de la reincidencia, se tomarán en cuenta las sanciones ejecutoriadas en sede administrativa, consignadas en el registro de sanciones en los últimos tres (3) años.

**ARTÍCULO 80.- (CONCURSO IDEAL).** En caso de que varios tipos de infracciones concurren en el mismo hecho se aplicará la sanción que corresponda a la infracción más grave y agravada en un tercio (1/3) de su cuantía.

**ARTÍCULO 81.- (CONCURSO REAL).** En caso de que varios tipos de infracciones concurren en varios hechos, se aplicará la sanción que corresponde a la infracción más grave y agravada en un medio (1/2) de su cuantía.

**ARTÍCULO 82.- (REGISTRO DE SANCIONES).** La ATT, además de la información que consigna en el registro de sanciones, incluirá los agravantes, atenuantes, conmutación, caducidad y revocatoria de licencias y registros.

**ARTÍCULO 83.- (PRESCRIPCIÓN).** I. Las infracciones, su procesamiento y las sanciones prescribirán en el término de dos (2) años, a partir de la última fecha en que se hubiesen cometido, de la última actuación en el procesamiento, o de la fecha en que hubiesen adquirido ejecutoria, según corresponda.

II. La prescripción de las sanciones quedará interrumpida mediante la iniciación del procedimiento sancionador correspondiente.



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 30 -

**ARTÍCULO 84.- (CONMUTACIÓN).** Las sanciones de multa serán conmutadas en la mitad de su importe cuando el responsable consienta expresamente en la ejecutoria de la resolución sancionatoria y pague el importe conmutado dentro del plazo establecido para interponer recurso de revocatoria.

**CAPÍTULO IV  
PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO**

**ARTÍCULO 85.- (PROCEDIMIENTO).** El procedimiento sancionatorio en el sector postal para operadores postales, se tramitará en consideración a lo siguiente:

- a) **Diligencias preliminares.-** En forma previa al inicio del procedimiento sancionatorio, la ATT, organizará y reunirá todas las actuaciones preliminares necesarias, donde se identificarán a las personas naturales o jurídicas que realicen actividades de servicios postales, presuntamente responsables de los hechos susceptibles de iniciación del procedimiento, las normas o previsiones expresamente vulneradas y otras circunstancias relevantes para el caso;
- b) **Iniciación.-** Se formalizará con la notificación al presunto infractor con el Auto de Formulación de Cargos que existe en su contra;
- c) **Tramitación.-** Los presuntos infractores en el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos a partir del día hábil siguiente a su notificación con el Auto de Formulación de Cargos, podrán contestar acompañando la prueba documental de que intentaren valerse y ofreciendo la restante;
- d) **Término probatorio.-** La ATT podrá disponer la apertura de Término Probatorio, de hasta diez (10) días hábiles administrativos, computables a partir del día hábil siguiente de la notificación con el Auto de Apertura de Término Probatorio correspondiente, en cuyo término el presunto infractor, podrá ofrecer y producir toda la prueba que crea conveniente a sus intereses, pudiendo ser utilizados todos los medios de prueba legalmente establecidos a objeto de presentar sus descargos y probar que no ha incurrido en la infracción señalada;
- e) **Conclusiones.-** A la conclusión del término establecido para la presentación de descargos la ATT, en un plazo de diez (10) días hábiles, emitirá Resolución Administrativa regulatoria, imponiendo en su caso la sanción o desestimación de la sanción. En caso de haberse aperturado Término Probatorio, a la conclusión del mismo la ATT, en un plazo de quince (15) días hábiles, emitirá Resolución Administrativa regulatoria, imponiendo en su caso la sanción o desestimación de la sanción.

**ARTÍCULO 86.- (ALCANCE DE LAS RESOLUCIONES).** Las resoluciones se clasifican en:



*Presidencia del Estado Plurinacional  
de Bolivia*



- 31 -

- a) **Absolutorias.**- Las resoluciones absolutorias dispondrán la desestimación de la sanción;
- b) **Sanciones con multa.**- Las resoluciones que sancionen con multa señalarán el monto del día multa y la cantidad de días multa impuesto, debiendo cumplirse dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a su notificación;
- c) **Sanciones con clausura.**- Las resoluciones que sancionen con clausura señalarán la actividad postal prohibida y serán emitidas de acuerdo al reglamento de proceso y procedimiento de clausura establecido.

**ARTÍCULO 87.- (RECURSOS).** Los recursos de Revocatoria y Jerárquico serán interpuestos y tramitados de conformidad al procedimiento establecido por la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo y su Reglamento el Decreto Supremo N° 27113, de 23 de julio de 2003.

**TÍTULO VI  
REVOCATORIA DE LICENCIA**

**CAPÍTULO ÚNICO  
REVOCATORIA**

**ARTÍCULO 88.- (CAUSALES).** La ATT, revocará las licencias y terminará los contratos a los operadores postales que prestan el servicio postal básico o no básico, por las siguientes causales:

- a) Cuando el titular transfiera, ceda, arriende o realice cualquier acto de disposición sobre su licencia, sin autorización previa de la ATT;
- b) Cuando el operador no remita a la ATT los estados financieros por dos (2) gestiones consecutivas;
- c) Cuando el operador postal ha acumulado tres (3) sanciones ejecutoriadas en instancia administrativa en un (1) año computable a partir de la obtención del CAO;
- d) En caso de ejecución reiterada de la boleta de garantía en dos oportunidades, dentro de la vigencia de la licencia.

**ARTÍCULO 89.- (REVOCATORIA).** **I.** Verificada la existencia de una causal, la ATT declarará la revocatoria de la licencia mediante Resolución Administrativa debidamente fundamentada.

**II.** El procedimiento de revocatoria de la Licencia será definido por Resolución Ministerial del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

- 0 -