



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

114

La Paz, 10 JUN. 2019

VISTOS: el recurso jerárquico interpuesto por Iván Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 2/2019 de 8 de enero de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

CONSIDERANDO: que el recurso jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. Mediante reclamación directa ETEL_CBA/006392/2016 de 15 de diciembre de 2016, Iván Omar Ayala Paz manifestó que realizó una recarga de diez tarjetas de Bs10.- para su línea telefónica número 72283414, el 15 de diciembre de 2016 a horas 13:00 la primera y la última a las 13:03 y no recibió la bonificación por la doble recarga, no estando de acuerdo con la promoción de la doble recarga.

2. Mediante resolución de 28 de diciembre de 2016, ENTEL S.A. resolvió la reclamación directa presentada por Iván Omar Ayala Paz el 15 de ese mes y año, declarándola improcedente ya que, según el operador, se aplicaron correctamente los términos y condiciones de la promoción "Doble Carga", no correspondiendo realizar ninguna bonificación.

3. Mediante Nota de 29 de diciembre de 2016, Iván Omar Ayala Paz, al no estar de acuerdo con la resolución de ENTEL S.A. presentó reclamación administrativa.

4. Mediante providencia de 29 de diciembre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes solicitó información a ENTEL S.A. e instó al operador a buscar un avenimiento con el usuario, otorgando un plazo de 3 días al efecto. Al no contar con respuesta reiteró tal solicitud en fechas 4, 6, 9 y 11 de enero de 2017.

5. Mediante Nota presentada el 11 de enero de 2017, el operador remitió la información solicitada por el regulador, no presentando ninguna propuesta de avenimiento con el usuario.

6. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 144/2017 de 25 de enero de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió formular cargos contra ENTEL S.A. por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del párrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, por facturación indebida y/o cobro indebido de tarifas, trasladando los cargos formulados y otorgando un plazo de siete días para contestar los cargos.

7. Mediante Nota SAR/1702071 de 9 de febrero de 2017, el operador remitió sus descargos solicitando se declare improcedente la reclamación administrativa presentada por el usuario (fojas 24 a 25).

8. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 98/2017 de 15 de marzo de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes declaró infundada la reclamación administrativa interpuesta por Iván Omar Ayala Paz, en contra de ENTEL S.A., en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 33 a 36):

i) La ATT centró su análisis en identificar si existió o no, la presunta facturación indebida aplicada a la línea 72283414 registrada a nombre de Iván Omar Ayala Paz, toda vez que según afirma en la reclamación directa, habría realizado la recarga de diez tarjetas de crédito de Bs10.- cada una, y no recibió la bonificación de la promoción "Doble Recarga".

ii) El 1° de febrero de 2017, el usuario aclaró que, habiendo realizado la recarga total de Bs100.- de crédito, sin recibir doble bonificación, solicitó la devolución de los montos recargados, pero el personal de ENTEL S.A. le negó esta posibilidad. Como se evidencia en el Detalle de Recargas de la cuenta del usuario, el 15 de diciembre de 2016, realizó la recarga de diez tarjetas de crédito llegando a un monto total de Bs100.- recargados.





iii) De acuerdo a las pruebas remitidas, la promoción "Doble Carga" entró en vigencia a partir de las. 00:00 del 15 de diciembre de 2017, hasta las. 23:59:59 del 16 de diciembre de 2017, por lo que las recargas se realizaron dentro del periodo de vigencia; sin embargo, dentro de los términos y condiciones de la promoción, de manera expresa el operador determinó y comunicó a los usuarios, que automáticamente obtendrían como regalo un crédito igual al monto recargado, sólo cuando estos montos sean equivalentes a Bs15, Bs30, Bs50 o Bs100, aclarando además que no se aplicaría la acumulación de recargas. En ese entendido, las diez tarjetas de Bs10.-, son consideradas individualmente, y no así como una sola recarga de Bs100.-, por lo que las recargas del usuario no estaban dentro de la promoción.

iv) ENTEL S.A., publicó oportunamente en la prensa nacional las características de la promoción y la misma información estaba en la página web del operador desde las 8:52 del 14 de diciembre de 2016. La promoción fue avalada por la ATT.

v) Las recargas realizadas por el usuario, no estaban contempladas dentro las características de la promoción, por lo que no correspondía que se realizara una doble bonificación. Tampoco correspondía la solicitud de devolución de crédito, debido a que cada transacción fue efectivizada y debidamente acumulada al saldo principal de la línea del usuario.

9. Mediante Nota de 27 de marzo de 2017, Iván Omar Ayala Paz interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 98/2017, argumentando lo siguiente:

i) El ODECO presentado contra ENTEL S.A. es porque se negó la devolución de los cien bolivianos de la carga realizada el pasado mes de diciembre.

ii) Dentro los derechos y obligaciones del consumidor todo ciudadano de pleno derecho puede pedir la devolución de lo comprado por la inconformidad del o con el producto, además según se entiende no hay ley que prohíba la devolución de crédito comprado a las operadoras en cualquiera de los servicios que prestan, Telefonía, Internet, HD Tv y otros.

iii) En el caso se solicitó la devolución del dinero depositado por la compra de Bs100.- de carga para uso de consumo en el servicio de telefonía celular y compra de Megas para uso de Internet; por lo que se solicita la revocatoria de la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 98- 2017 para dar continuidad al proceso administrativo.

10. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 52/2017 de 10 de mayo de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Iván Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 98/2017, confirmándola totalmente.

11. Mediante Nota presentada el 30 de mayo de 2017, Iván Omar Ayala Paz interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 52/2017, argumentando que fueron vulnerados los derechos de usuario, ignorando la Nota de 31 de enero de 2017, en la cual se indicó expresamente la solicitud de devolución de los Bs100.- a ENTEL S.A. luego de conocer de la promoción de carga, al momento de llamar al Call Center 103 para preguntar porque no llegaban los mensajes de confirmación de carga y no como sostiene la ATT; reiterando los puntos de reclamación directa y administrativa.

12. Mediante Resolución Ministerial N° 377 de 9 de octubre de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda aceptó el recurso jerárquico planteado por Iván Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 52/2017 de 10 de mayo de 2017 revocándola totalmente, anulando obrados hasta el vicio más antiguo; es decir hasta la emisión del Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 144/2017 de 25 de enero de 2017, inclusive e instruyó a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes atender la reclamación administrativa contra ENTEL S.A. presentada por Iván Omar Ayala Paz, en estricta sujeción a la normativa aplicable.

13. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 705/2018 de 31 de octubre de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y





Transportes rechazó, por ser manifiestamente infundada, la reclamación administrativa interpuesta por Iván Omar Ayala Paz, en contra de ENTEL S.A., en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 8 a 13):

i) La Reclamación Directa ETEL_CBA/006392/2016, presentada el 15 de diciembre de 2016 manifestó lo siguiente: "El cliente del número 72283414 realizó una recarga de diez (10) tarjetas de Bs10.- en fecha 15 de diciembre de 2016, a horas 13:00 la primera y la última a horas 13:03 y no recibió la bonificación por la doble recarga, el cliente no está de acuerdo con lo que contempla la promoción de la doble recarga". El 29 de diciembre de 2016 el usuario presentó reclamación administrativa manifestando: "Habiendo declarado mi reclamo improcedente solicito a su autoridad proceder con la reclamación administrativa correspondiente a mi reclamo de devolución de fondos ODECO Entel 6392/2016". El 1º de febrero de 2017 el usuario presentó nota con referencia Reclamo Segunda Instancia contra Entel S.A. señalando: "Habiéndome notificado el día de hoy 31 de enero de 2017 con AUTO ATT-DJ-A-ODE-TL LP 144/2017, curso la presente nota para poner a su conocimiento que: El ODECO presentado contra la empresa ENTEL S.A. es porque se me negó la devolución de los cien bolivianos de la carga realizada el pasado mes de diciembre".

ii) La campaña "doble carga" difundida por el operador mediante el comunicado PM_59/16 de 14 de diciembre de 2016 cumplió con lo establecido en el artículo 10 del Instructivo Sobre Campañas Promocionales y Publicidad en los Mercados de Telecomunicaciones aprobado por Resolución Administrativa Regulatoria TL N° 0106/2010 de 23 de febrero de 2010. Dentro de las características de la promoción "Doble Carga", de manera expresa el operador determinó, comunicó a los usuarios y publicó oportunamente en la prensa nacional, que automáticamente obtendrían como regalo un crédito igual al monto recargado, sólo cuando estos montos sean equivalentes a Bs15, Bs30, Bs50 o Bs100, aclarando además que no se aplicará la acumulación de recargas. Las diez tarjetas de Bs10.-, son consideradas individualmente y no como una sola recarga de Bs100.-. Las recargas realizadas por el usuario no estaban comprendidas en la promoción.

iii) El usuario manifestó su reclamo ante la negativa del operador de realizar la devolución del monto erogado por la compra de 10 tarjetas pre pago de corte de Bs10.- las cuales fueron cargadas a la línea reclamada. En ese sentido, las competencias de la Autoridad Reguladora, así como los objetivos y el ámbito de aplicación de la Ley N° 164, tienen su límite en el sector de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicación, en virtud de lo dispuesto en los artículos 2, 4 y 7 de la misma Ley. Es así que de manera general, la normativa vigente del sector, no otorga a la ATT la atribución para regular o fiscalizar aspectos que se refieran a la venta libre de tarjetas, salvo que estas conlleven a la afectación de un servicio o que el monto recargado sea menor a la suma impresa en cada tarjea pre-pago. Es así que la exigencia del usuario de obtener la devolución del monto erogado por la compra de las tarjetas pre pago, no involucra a la presentación del servicio de telecomunicaciones, sino a un conflicto de comercialización, que se encuentra fuera de nuestra competencia.

iv) Los reclamos directos por temas que no afecten a la prestación de un servicio, no son admisibles para la interposición de una Reclamación Administrativa, ya que el hecho no vulnera los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, infracciones detalladas en el artículo 15 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 25950.

14. Mediante nota de 27 de marzo de 2017, Iván Omar Ayala Paz interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 705/2018, argumentando lo siguiente (fojas 16 a 17):

i) El 15 de diciembre de 2016 se realizó una recarga de 10 tarjetas de Bs10.- para hacer uso del servicio de telefonía brindado por ENTEL S.A.. Luego de varios minutos de espera en los que al intentó utilizar el servicio, sólo recibía el mensaje automatizado de que no tenía crédito suficiente para poder efectuar llamadas ni comprar megas para usar el internet. Al llamar al 103, call center del operador para preguntar por qué no recibió la acreditación correspondiente a los Bs100.- se indicó que debía ser paciente, que en momentos más el crédito sería abonado en su cuenta, al responder que se cargó crédito por la premura de usar el servicio preguntando qué debería hacer para que le devuelvan el dinero y cargar en otro momento cuando el sistema esté funcione óptimamente, se le informó que no existía esa figura y no había forma de





devolución, por lo cual efectuó el correspondiente ODECO para solicitar la devolución de los Bs 100.- por no haberse completado la transacción con la acreditación correspondiente en el tiempo transcurrido y que la urgencia era enviar correspondencia y revisar el correo electrónico; es decir, el reclamo inicial fue por el mal servicio del operador.

ii) La ATT no tomó en cuenta las siguientes notas: De 31 de enero de 2017, referencia: "Reclamo de Segunda Instancia", en la que se menciona la negativa de devolución por no existir dicha figura; de 27 de marzo de 2017, solicitud de revocatoria por la negativa de devolución de Bs100 y de 30 de mayo de 2017, por la que interpuso recurso jerárquico en el que reafirma la petición de devolución de los Bs100.-

iii) Durante la tramitación de todo el proceso de reclamación administrativa su reclamo fue asociado a la promoción que el operador ofrecía en el momento de la recarga efectuada; habida cuenta de que su reclamo fue realizado por la devolución de los Bs 100.- debido a la falta de acreditación de su línea telefónica por el sistema en un tiempo prudente, y no así por la acreditación del bono ofertado por la empresa telefónica en ese momento.

15. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 2/2019 de 8 de enero de 2019 la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Iván Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 705/2018, confirmándola totalmente, en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 21 a 24):

i) El usuario realizó su reclamación directa debido a que no se le habría otorgado la bonificación de la promoción doble carga, razón por la que buscó la devolución del monto de las tarjetas que habría recargado, que alcanzaban a Bs100.-. La tramitación de la reclamación administrativa siempre estuvo relacionada con la promoción "Doble Carga", pues el usuario cargó ese crédito para beneficiarse con tal promoción y al conocer que no estaba habilitada para las tarjetas con corte de Bs10.-, que fueron las que recargó a su cuenta, optó por solicitar la devolución del monto total de Bs100.-.

ii) Por medio de la nota presentada el 29 de diciembre de 2016, el usuario solicitó "proceder con la reclamación administrativa correspondiente a mi reclamo de devolución de fondos ODECO Entel 6392/2016". El 31 de enero de 2017, presentó otra nota señalando que el motivo de la reclamación de segunda instancia era que se le negó la devolución de los "cien bolivianos" de la carga realizada en el mes de diciembre de 2016 y que la razón para solicitar dicha devolución fue porque realizó una recarga a la línea 72283414 y no le llegaban las confirmaciones de recarga y que al llamar al 103 (Call Center) por el sistema automatizado de la empresa, se enteró que la doble recarga era sólo para tarjetas con monto de Bs100.-, por lo que al momento en que el funcionario de ENTEL S.A. le atendió le habría solicitado que le indique como proceder con la solicitud de la devolución, habiendo sido informado que "no existe instancia de devolución".

iii) El usuario no pidió la devolución del monto de Bs100.- que había cargado a su línea debido a un presunto mal servicio del operador o por una facturación y/o cobro indebido, sino porque habilitó tarjetas pre pago con cortes de Bs10.-, las cuales no eran beneficiarias de la promoción "Doble Carga" y, al no verse favorecido con dicha promoción, decidió solicitar la devolución del monto total cargado, situación totalmente diferente a la que refleja en su nota de interposición del recurso de revocatoria en la cual narra haber llamado al Call Center del operador para preguntar porque no recibió la acreditación correspondiente de los Bs100.- (no de la bonificación) y por la premura de usar el servicio, la urgencia de enviar correspondencia y revisar su correo preguntó qué debería hacer para que le devuelvan el dinero y pueda cargar en otro momento, cuando el sistema esté funcionando optimamente.

iv) La resolución impugnada acierta al aseverar que las reclamaciones por temas que no afectan a la prestación de un servicio no son admisibles cuando el hecho no constituye una vulneración a los derechos de los usuarios de telecomunicaciones ya que, en el caso, no existe una conducta reprochable por parte del operador, pues no se trata de un cobro o facturación indebida, ni de servicio deficiente, ni de cualquier otra conducta tipificada en el Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio aprobado por Decreto Supremo N° 25950, resultando apropiado rechazar la reclamación





administrativa al ser manifiestamente infundada. La motivación expuesta en la parte considerativa 4 de la RAR 705/2018 es correcta pues en el caso ahora tratado, iniciar un proceso de reclamación administrativa cuando no existe una presunta infracción que perseguir, ni derecho que restituir, resulta iniciar un proceso inocuo, contrario a los principios de eficacia, economía, simplicidad y celeridad.

16. Mediante nota presentada el 29 de enero de 2019, Iván Omar Ayala Paz interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 2/2019, argumentando lo siguiente (fojas 27 a 28):

i) El 15 de diciembre de 2016 se realizó una recarga de 10 tarjetas de Bs10.- para hacer uso del servicio de telefonía brindado por ENTEL S.A.. Luego de varios minutos de espera en los que al intentó utilizar el servicio, sólo recibía el mensaje automatizado de que no tenía crédito suficiente para poder efectuar llamadas ni comprar megas para usar el internet. Al llamar al 103, call center del operador para preguntar por qué no recibió la acreditación correspondiente a los Bs100.- se indicó que debía ser paciente, que en momentos más el crédito sería abonado en su cuenta, al responder que se cargó crédito por la premura de usar el servicio preguntando qué debería hacer para que le devuelvan el dinero y cargar en otro momento cuando el sistema esté funcione óptimamente, se le informó que no existía esa figura y no había forma de devolución, por lo cual efectuó el correspondiente ODECO para solicitar la devolución de los Bs 100.- por no haberse completado la transacción con la acreditación correspondiente en el tiempo transcurrido y que la urgencia era enviar correspondencia y revisar el correo electrónico; es decir, el reclamo inicial fue por el mal servicio del operador.

ii) Existe omisión a los incisos a), c) d), e) y f) del artículo 4 y al inciso d) del artículo 3 del Reglamento a la Ley N° 164 aprobado por el Decreto Supremo N° 1391 y no es evidente lo señalado en el Considerando 5 de la Resolución impugnada.

17. Mediante Auto RJ/AR-010/2019 de 6 de febrero de 2019, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico presentado por Iván Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 2/2019 (fojas 30).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 278/2019 de 5 de junio de 2019, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico planteado por Iván Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 2/2019 de 8 de enero de 2019, confirmándola totalmente.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 278/2019, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado establece que el Estado garantiza el derecho al debido proceso y a la defensa.

2. Los incisos c) y d) del artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo disponen que la actividad administrativa se registrará, entre otros, por los principios de sometimiento pleno a la ley, que establece que la Administración Pública registrará sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso; el de verdad material, que determina que la Administración investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.

3. Los artículos 54 a 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 establecen el procedimiento para las reclamaciones directas y administrativas.

4. Una vez citados los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, corresponde analizar los argumentos del reclamante; así, se tiene que en cuanto a que *el 15 de diciembre de 2016 se realizó una recarga de 10 tarjetas de Bs10.- para hacer uso del servicio de telefonía brindado por ENTEL S.A. Luego de varios minutos de espera en los que al intentó utilizar el*





servicio, sólo recibía el mensaje automatizado de que no tenía crédito suficiente para poder efectuar llamadas ni comprar megas para usar el internet. Al llamar al 103, call center del operador para preguntar por qué no recibió la acreditación correspondiente a los Bs100.- se indicó que debía ser paciente, que en momentos más el crédito sería abonado en su cuenta, al responder que se cargó crédito por la premura de usar el servicio preguntando qué debería hacer para que le devuelvan el dinero y cargar en otro momento cuando el sistema esté funcione óptimamente, se le informó que no existía esa figura y no había forma de devolución, por lo cual efectuó el correspondiente ODECO para solicitar la devolución de los Bs 100.- por no haberse completado la transacción con la acreditación correspondiente en el tiempo transcurrido y que la urgencia era enviar correspondencia y revisar el correo electrónico; es decir, el reclamo inicial fue por el mal servicio del operador; corresponde señalar que tal como estableció la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en la Resolución impugnada el usuario realizó su reclamación directa debido a que no se le habría otorgado la bonificación de la promoción doble carga, razón por la que buscó la devolución del monto de las tarjetas que habría recargado, que alcanzaban a Bs100.-.

5. El Formulario ODECO correspondiente al reclamo ETEL_CBA/006392/2016 de 15 de diciembre de 2016, señala: "El cliente telefónica del número 72283414 realizó una recarga de 10 tarjetas de 10 Bolivianos en fecha 15/12/16 a horas 13:00 la primera y la última a las 13:03 y no recibió la bonificación por la doble recarga, el cliente no está de acuerdo con lo que contemplaba la promoción de la doble recarga."

6. A su vez la nota presentada por el usuario a la ATT el 31 de enero de 2017, con referencia "Reclamo Segunda Instancia contra Entel", expresa: "(...) El motivo para solicitar la devolución es porque realice una carga de cien bolivianos a la línea 72283414 y no me llegaban las confirmaciones de recarga y al llamar al 103 (Call Center) por el sistema automatizado de la empresa; me entere que la doble recarga era sólo para tarjetas con montos de corte específico..."

7. Es menester precisar que el numeral 7 del tercer Considerando de la Resolución Ministerial N° 377 de 9 de octubre de 2017 estableció que "7. Debe precisarse que del análisis del expediente del caso se establece que el ente regulador al formular cargos en contra del operador tampoco efectuó una correcta tipificación de la supuesta infracción ya que lo hizo por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, es decir por facturación indebida y/o cobro indebido de tarifas, cuando de acuerdo a la reclamación directa debió hacerlo por incumplimiento a la Resolución Administrativa Regulatoria TL 0106/2010 de 23 de febrero de 2010 que aprobó las modificaciones al Instructivo sobre Campañas Promocionales y Publicidad en los Mercados de Telecomunicaciones, infracción tipificada en el literal c) del artículo 21 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950."; tal criterio de adecuación a derecho determinó expresamente el error en la tipificación incurrido por el ente regulador al emitir el Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TL LP 144/2017 de 25 de enero de 2017, ya que esta Cartera de Estado basada en los antecedentes cursantes en el expediente del proceso administrativo que culminó en la emisión de tal Resolución concluyó que el objeto de la reclamación presentada por el usuario si bien incluía la solicitud de devolución del monto de Bs100.- cargado a su línea telefónica, tal devolución era reclamada por no haberse beneficiado de la promoción Doble Recarga ofertada por el operador. Tal criterio de adecuación a derecho, no fue cuestionado en ningún momento por el usuario, habiendo sido correctamente recogido por la ATT al emitir la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 705/2018 de 31 de octubre de 2018 que resolvió rechazar la reclamación administrativa presentada por el usuario.

8. En consideración a tales aspectos, no es posible considerar válidos los argumentos expresados por el usuario tanto en instancia revocatoria como jerárquica que pretenden dar un enfoque distinto a las reclamaciones presentadas, toda vez que como quedó establecido el objeto de las reclamaciones directa y administrativa presentadas por Iván Omar Ayala Paz fue por no haber sido beneficiado por la promoción Doble Recarga de ENTEL S.A. y no, como extemporáneamente se pretende manifestar, por un supuesto mal servicio en la acreditación del crédito de los Bs100.- que recargo el usuario a su línea telefónica.

[Firma]





9. Con relación a lo argumentado por el recurrente con referencia a que *existiría omisión a los incisos a), c) d), e) y f) del artículo 4 y al inciso d) del artículo 3 del Reglamento a la Ley N° 164 aprobado por el Decreto Supremo N° 1391 y no es evidente lo señalado en el Considerando 5 de la Resolución impugnada*; corresponde señalar que toda vez que la cita de la normativa omitida es genérica y no establece un nexo causal entre lo reclamado y las normas citadas no es posible efectuar un análisis adicional al respecto; reiterando que de la verificación de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 705/2018 de 31 de octubre de 2018 y la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 2/2019 de 8 de enero de 2019 se concluye que ambas han sido emitidas enmarcadas en la normativa sectorial aplicable al caso, evidenciando que los argumentos expuestos por el recurrente no desvirtúan lo resuelto por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

10. En consideración a todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Iván Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 2/2019 de 8 de enero de 2019 confirmándola totalmente.

POR TANTO:

El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por Iván Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 2/2019 de 8 de enero de 2019 emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmándola totalmente.

Comuníquese, registre y archívese.

Oscar Coca Antezana
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda

f

