



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

274

La Paz, 28 NOV. 2019

VISTOS: El recurso jerárquico planteado por Giovanni Gismondi Paredes, en representación de la Empresa Telefónica Celular de Bolivia S.A. – TELECEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 71/2019 de 11 de junio 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 Nota ATT-DTLTIC-N LP 1430/2019 de 11 de abril de 2019, la ATT comunicó al operador que para coadyuvar a la seguridad ciudadana, en el marco de las reuniones realizadas el 20 de julio de 2018, 20 de febrero y 11 de abril de 2019 entre los operadores del Servicio Móvil y la ATT, se estableció implementar a corto plazo un procedimiento de seguridad para la venta y recuperación de SIM CARDS; después de realizado el análisis a las notas GG-E-0280/2019, NT/VAC 0764/19 y REG/0463/2019 remitidas por ENTEL S.A., NUEVATEL S.A. y TELECEL S.A., respectivamente, las cuales sugieren medidas a ser implementadas, se instruyó: **i)** Implementar en un plazo de hasta 5 meses, un registro de las personas que se apersonen a recuperar una SIM CARD en los puntos de atención de las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz que incluya la fotografía de la cédula de identidad y del rostro de la persona; **ii)** Hasta 8 meses en el resto de las capitales de Departamento. **iii)** Hasta 10 meses en las demás ciudades. **iv)** El Registro mencionado deberá permitir obtener al menos la siguiente información: Nombre de la persona que adquirió la SIM CARD, los datos asociados de la SIM CARD, lugar donde se realizó la venta, lugar y fecha, número de la cédula de identidad, foto de la persona y de la Cédula de Identidad y otros datos que se consideren necesarios (fojas 12 a 13).

Asimismo, instruyó que hasta que no se implemente el procedimiento descrito se suspenda la comercialización de SIM CARDS de autogestión y que similar procedimiento se implementará para la venta general de SIM CARDS y se considerará la validación de la información de la persona respecto a la información del SEGIP como solución a mediano plazo.

2. Mediante memorial presentado el 29 de abril de 2019, complementado el 4 de junio de 2019, Giovanni Gismondi Paredes, en representación de TELECEL S.A., interpuso recurso de revocatoria en contra de la Nota ATT-DTLTIC-N LP 1430/2019 de 11 de abril de 2019, argumentando lo siguiente (fojas 14 a 16):

i) De acuerdo al numeral 15 del artículo 14 de la Ley N° 164, es atribución de la ATT elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector. En materia de Registro de Propietarios de Equipos Terminales Móviles, Titulares de Cuenta, Activación y Suspensión de Servicios de Telecomunicaciones fue emitida la "Resolución Administrativa Regulatoria TL N° 0115/2019 de 17 de noviembre de 2019" (sic) regulando tales aspectos, contemplando en sus definiciones y acrónimos (Art. 3) a los SIM (Subscriber Identity Module - Módulo de identidad del abonado), como un elemento sujeto a regulación, definido como un dispositivo electrónico con información de una cuenta de servicios de telecomunicaciones. Por otro lado, de acuerdo al ARTÍCULO ÚNICO - II del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 1391, todos los aspectos complementarios que se requieran para la aplicación de la Ley N° 164 y del Reglamento General para el Sector de Telecomunicaciones serán establecidos mediante Resolución Ministerial por el Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda, es decir, considerándose que la Nota 1430/2019 tiene por objeto el establecimiento de obligaciones de parte de los operadores móviles, las mismas exceden a lo mencionado en el citado artículo.

ii) La Nota 1430/2019 hace caso omiso de las explicaciones y fundamentación que fueron expuestos por TELECEL S.A. a través de la Nota REG/0463/2019 y lo expuesto en la reunión de 11 de abril del 2019, en la que se informó sobre la existencia de 4 vías empleadas por la empresa para la atención en la recuperación de SIM CARDS, que las transacciones mensuales





de recuperación de SIM CARDS oscilaban en 70.000 al mes en total, recalándose que solamente 5.000 de esas transacciones son solicitadas en oficinas, lo que justifica los medios no presenciales o automatizados que TELECEL S.A. utiliza, basada en una política de accesibilidad para satisfacción de los clientes. Asimismo, se informaron los niveles de seguridad con los que contaban las vías empleadas por TELECEL S.A.

iii) En la "Nota 1430/2019" no se contempló la realidad del administrado al fijar un procedimiento de recuperación de SIM CARDS, en un plazo que no estaba previsto ni fue explicado, el acto recurrido carece de causa y fundamentación además de imposibilidad de cumplimiento, considerando que en una reunión previa TELECEL S.A. expuso que un plazo para la implementación de cambios en sus sistemas, involucra un análisis técnico previo a fin de poder ver la factibilidad para ese efecto en el tiempo que se pretende establecer.

iv) El acto recurrido no consideró los aspectos informados por TELECEL S.A. a través de su Nota REG/0463/2019. Los plazos establecidos tampoco están fundamentados por la ATT.

v) Respecto a la exigencia de una fotografía de la cédula de identidad y del rostro de la persona que pretenda la recuperación del SIM CARD, debe considerarse la disconformidad para realizarlo, debido a que dicho procedimiento generará problemas para los usuarios, el sacar una fotografía previa al usuario representa una violación a su privacidad, en la que el titular puede estar de acuerdo o no, y afectaría una base de usuarios de más de 100.000 solicitudes al mes, "solamente por unos pocos reclamos recibidos en varios meses". El artículo 1312 del Código Civil sobre las reproducciones mecánicas de hechos o cosas prevé: Las reproducciones mecánicas (fotográficas, cinematográficas, fonográficas, y otras análogas) de cosas y hechos, hacen fe sobre ellos siempre que haya conformidad de aquel contra quien se presentan respecto a los hechos o cosas reproducidos. La Nota 1430/2019 no analizó cómo será resuelto un eventual conflicto legal "en la eventualidad de que el usuario que pretenda recuperar su SIM CARD desconozca, exprese su disconformidad y niegue de manera expresa la verosimilitud del registro fotográfico o se niegue a ser parte de éste, desconociendo la verosimilitud de lo que se estaría intentando demostrar".

vi) La "Nota 1430/2019" no considera que los operadores puedan presentar versiones preliminares del sistema de registro, con los siguientes plazos: implementar en un plazo de hasta 5 meses a partir de la recepción de la nota un registro de personas (usuarios) que se apersonen a recuperar una SIM CARD en todos los puntos de atención, puntos de venta, tiendas, dealers, etc., de las ciudades capitales de departamento del eje troncal que incluya la fotografía de la cédula de identidad; hasta 8 meses en el resto de las capitales de departamento; y hasta 10 meses en los demás municipios, ciudades y localidades.

En caso de que la medida continúe, adjunta un ajuste a los tiempos de implementación e informa que ha trabajado en un proyecto de proceso de recuperación de SIM CARDS para su Canal Indirecto (PDA o PDV) considerando que tendrá una primera fase con una solución desarrollada localmente, e intentará llegar con la solución Beta hasta el 30 de noviembre de 2019.

3. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 71/2019 de 11 de junio de 2019, la ATT resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Giovanni Gismondi Paredes, en representación de TELECEL S.A., en contra de la Nota ATT-DTLTIC-N LP 1430/2019 de 11 de abril de 2019; confirmándola totalmente; expresando los siguientes fundamentos (fojas 32 a 39):

i) La Nota 1430/2019 es un acto administrativo que tiene carácter equivalente a una resolución definitiva, dado que produce efectos jurídicos sobre el administrado y que, según éste, causaría perjuicio a sus derechos subjetivos o intereses legítimos; es impugnabile.

ii) Sobre la base del numeral 15 del artículo 14 de la Ley N° 164 la ATT cuenta con la atribución de elaborar procedimientos a ser aplicados en el sector de telecomunicaciones, tal como lo comunicó a través de la nota ahora impugnada.

iii) No es comprensible la cita de la Resolución Administrativa Regulatoria TL N° 0115/2009 de 17 de noviembre de 2009. La Nota 1430/2019 trata de instrucciones inherentes a la



implementación de un procedimiento a ser aplicado en el sector con el fin de dotar de medidas de seguridad en la venta de SIM CARDS para evitar hechos de fraude, emitido en ejercicio de las atribuciones conferidas por el numeral 15 del artículo 14 de la Ley 164 por lo que no excedió las previsiones del párrafo II del Artículo Único del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 1391.

iv) El 20 de febrero de 2019, se llevó a cabo una reunión en la que participaron ENTEL S.A., TELECEL S.A. y NUEVATEL S.A., para analizar los procedimientos en la recuperación de SIM CARDS y mejorar la seguridad en los mismos, debido a que se detectaron problemas de seguridad y/o fraudes con los procedimientos actuales; se acordó que los tres operadores enviarían sus propuestas habiendo remitido las notas REG/0463/2019 y NT/VAC 0764/2019 de 22 y 27 de febrero de 2019, y GG-E- 0280/2019 de 11 de marzo de 2019, respectivamente, mediante las cuales propusieron medidas a corto plazo.

v) En su nota REG/0463/2019, TELECEL S.A. mencionó que podía hacer la mejora en los procedimientos de recuperación de SIM CARDS en puntos de venta y oficinas, incorporando el registro y la fotografía de los solicitantes, tanto la foto del carnet de identidad como la foto de la persona, para proceder con el rescate de su línea. Además, dijo que suspendería el servicio de chip de rescate hasta que se apliquen los cambios de forma relevantes.

vi) La ATT convocó a reunión el 11 de abril del 2019, para consensuar el tiempo de implementación y el alcance del acto administrativo a ser emitido. La ATT propuso implementar en un plazo de hasta 5 meses un registro de personas que se apersonen a recuperar una SIM CARD en todos los puntos de atención de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz; hasta 8 meses en el resto de las capitales de Departamento y hasta 10 meses en las demás localidades. En atención a las observaciones de TELECEL S.A. se modificó el alcance del proyecto de nota solamente a la recuperación de una SIM CARD y a que se suspenda sólo la comercialización de SIM CARDS de Autogestión. La aseveración en sentido que la ATT hizo caso omiso de sus observaciones carece de sustento. TELECEL S.A. aclaró que no estaba de acuerdo en la implementación del procedimiento propuesto y que éste debería ser parte de una solución integral que valide e incluya al SEGIP, no expresando observaciones a los plazos.

vii) Respecto a la supuesta violación de la privacidad del usuario, todos los registros (fotos) estarán en custodia del operador y serán obtenidos para un propósito y formará parte de los datos que éste debe obtener cuando un usuario se apersona a solicitar un servicio de telecomunicaciones en sus oficinas; es decir, para la recuperación de un SIM CARD se adiciona como requisitos una foto de la cédula de identidad y del usuario. No es posible afirmar que existiría violación a la privacidad del usuario.

viii) En la Nota 1430/2019, si bien se instruye al operador la implementación, en el corto plazo, de un procedimiento para mejorar la seguridad en la venta de SIM CARDS, no excluye la puesta en producción de un sistema de información en su versión Beta, por lo que TELECEL S.A. cumpliría lo instruido en la nota mencionada. Adicionalmente, en cuanto al cronograma ajustado expuesto por el recurrente, sobre un proyecto que ha estado trabajando para la implementación de un sistema para cumplir lo instruido en la Nota 1430/2019, el operador debe ajustar sus plazos para cumplir lo instruido en la nota impugnada.

4. Mediante escrito presentado el 24 de julio de 2019, complementado el 4 de septiembre de 2019, Giovanni Gismondi Paredes, en representación de TELECEL S.A., interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 71/2019 de 11 de junio de 2019, reiterando sus argumentos expresados en el recurso de revocatoria contra la Nota ATT-DTLTIC-N LP 1430/2019 de 11 de abril de 2019 y añadiendo lo siguiente (fojas 45 a 50):

i) En mérito a lo previsto en los artículos 32 y 34 de la Ley N° 2341 y 33, 37, 47 y 49 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobada por el Decreto Supremo N° 27113; el oficio ATT-DTLTIC-N LP 1430/2019 de 11 de abril de 2019, Instruyendo la Implementación de un Procedimiento para la venta de SIM CARDS de recuperación se constituye *per se* y definitivamente en un acto de alcance general, dirigido de forma indeterminada a los operadores móviles, independientemente de su denominación o





identificación.

ii) Al ser un acto de naturaleza y alcance general debió ser objeto de publicación y no lo fue, debido a que la ATT se limitó a su remisión individual, tal como si se tratase de correspondencia regular dirigida a TELECEL S.A.; al no haberse efectuado la publicación en un órgano de prensa de circulación nacional se omitió tal obligación. Por lo que el mismo no ha producido efectos hacia los administrados, dado que la notificación individual no suple ni puede suplir la falta de publicación; por tanto, dicho acto no es obligatorio ni exigible para los administrados del sector.

5. Mediante Auto RJ/AR-056/2019, de 1º de agosto de 2019, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico planteado por Giovanni Gismondi Paredes, en representación de TELECEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 71/2019 de 11 de junio de 2019 (fojas 52).

6. Mediante escrito presentado el 4 de septiembre de 2019, Giovanni Gismondi Paredes, en representación de TELECEL S.A., complementó el recurso jerárquico planteado contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 71/2019 (fojas 57).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 648/2019, de 22 de noviembre 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 acepte el recurso jerárquico planteado por Giovanni Gismondi Paredes, en representación de TELECEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 71/2019 de 11 de junio de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes revocándola totalmente.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 648/2019, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 24 de la Constitución Política del Estado determina que toda persona tiene derecho a la petición de manera individual o colectiva, sea oral o escrita, y la obtención de respuesta formal y pronta. Para el ejercicio de este derecho no se exigirá más requisito que la identificación del peticionario.

2. 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.

3. El párrafo I del artículo 32 de la Ley N° 2341 dispone que los actos de la Administración Pública sujetos a esta Ley se presumen válidos y producen efectos desde la fecha de su notificación o publicación.

4. El artículo 34 de la referida Ley señala que los actos administrativos serán objeto de publicación cuando así lo establezcan las normas de cada procedimiento especial o cuando lo aconsejen razones de interés público. La publicación se realizará por una sola vez en un órgano de prensa de amplia circulación nacional o en su defecto cuando corresponda, en un medio de difusión local de la sede del órgano administrativo.

5. El párrafo I del artículo 9 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 expresa que las resoluciones de alcance general producirán sus efectos a partir del día siguiente al de su publicación en un órgano de prensa de amplia circulación nacional.

6. El artículo 33 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobado por el Decreto Supremo N° 27113 dispone que los actos administrativos de alcance general producirán sus efectos a partir del día siguiente hábil al de su publicación.

7. El artículo 37 del citado Reglamento establece: I. Los actos administrativos que no hayan sido notificados o publicados legalmente carecen de efecto y no corren los términos para interponer

DGAJ-UR
Vº Bº
María Guillen
MOPSV

DGAJ
Vº Bº
Martín Aguilar
MOPSV



los recursos contra ellos. II. La notificación verbal será procedente cuando el acto no esté documentado válidamente por escrito. Su conocimiento importa notificación. III. La publicación no supe la falta de notificación de los actos individuales.

8. El artículo 47 del mismo Reglamento señala que los actos administrativos generales expresados en: Leyes, Decretos Supremos, Decretos Presidenciales, Resoluciones Supremas, Resoluciones Prefecturales y las relativas a la Propiedad Intelectual, se publicarán en la Gaceta Oficial de Bolivia. Otros actos administrativos generales que no tengan esta forma de expresión se publicarán por una sola vez en un órgano de prensa de circulación nacional o en un medio de prensa de difusión local de la sede del órgano o entidad administrativa si, en este último caso, el ámbito de validez territorial del acto se circunscribe a esta zona, localidad o región.

9. Una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, en primer término corresponde considerar los argumentos expuestos por el recurrente en su memorial de complementación del recurso jerárquico. Así se tiene en cuanto a que *en mérito a lo previsto en los artículos 32 y 34 de la Ley N° 2341 y 33, 37, 47 y 49 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobada por el decreto Supremo N° 27113; el oficio ATT-DTLTIC-N LP 1430/2019 de 11 de abril de 2019, Instruyendo la Implementación de un Procedimiento para la venta de SIM CARDS de recuperación se constituye per se y definitivamente en un acto de alcance general, dirigido de forma indeterminada a los operadores móviles, independientemente de su denominación o identificación;* corresponde señalar que tal como manifestó el ente regulador en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 71/2019, la Nota ATT-DTLTIC-N LP 1430/2019 es un acto administrativo que tiene carácter equivalente a una resolución definitiva, dado que produce efectos jurídicos sobre el administrado y que, según éste, causaría perjuicio a sus derechos subjetivos o intereses legítimos; por lo que es impugnabile. En virtud a ello y en aplicación del párrafo I del artículo 32 de la Ley N° 2341 el cual dispone que los actos de la Administración Pública sujetos a esta Ley se presumen válidos y producen efectos desde la fecha de su notificación o publicación; el artículo 34 de la referida Ley, que señala que los actos administrativos serán objeto de publicación cuando así lo establezcan las normas de cada procedimiento especial o cuando lo aconsejen razones de interés público. La publicación se realizará por una sola vez en un órgano de prensa de amplia circulación nacional o en su defecto cuando corresponda, en un medio de difusión local de la sede del órgano administrativo y el párrafo I del artículo 9 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 que expresa que las resoluciones de alcance general producirán sus efectos a partir del día siguiente al de su publicación en un órgano de prensa de amplia circulación nacional; adicionalmente, tratándose de un acto de alcance general, para los operadores y administrados, correspondía su publicación en la forma establecida por la normativa citada; constatándose que hasta la fecha la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no efectuó tal publicación.

10. Con relación a que *al ser un acto de naturaleza y alcance general debió ser objeto de publicación y no lo fue, debido a que la ATT se limitó a su remisión individual, tal como si se tratase de correspondencia regular dirigida a TELECEL S.A.: al no haberse efectuado la publicación en un órgano de prensa de circulación nacional se omitió tal obligación. Por lo que el mismo no ha producido efectos hacia los administrados, dado que la notificación individual no supe ni puede suplir la falta de publicación; por tanto dicho acto no es obligatorio ni exigible para los administrados del sector;* es pertinente reiterar lo señalado en sentido de que más allá de la forma adoptada, una nota dirigida a un operador específico, el contenido de la citada Nota ATT-DTLTIC-N LP 1430/2019 es el de un acto equivalente a una Resolución que aprueba un Instructivo de alcance general a ser acatado por operadores y usuarios del servicio móvil de telecomunicaciones, el cual en consideración de lo dispuesto en el artículo 37 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobado por el Decreto Supremo N° 27113, de aplicación supletoria en el caso, que establece que: I. Los actos administrativos que no hayan sido notificados o publicados legalmente carecen de efecto y no corren los términos para interponer los recursos contra ellos. II. La notificación verbal será procedente cuando el acto no esté documentado válidamente por escrito. Su conocimiento importa notificación. III. La publicación no supe la falta de notificación de los actos individuales y el artículo 47 del mismo Reglamento que señala que los actos administrativos generales expresados en: Leyes, Decretos Supremos, Decretos Presidenciales, Resoluciones Supremas, Resoluciones Prefecturales y las



relativas a la Propiedad Intelectual, se publicarán en la Gaceta Oficial de Bolivia. Otros actos administrativos generales que no tengan esta forma de expresión se publicarán por una sola vez en un órgano de prensa de circulación nacional o en un medio de prensa de difusión local de la sede del órgano o entidad administrativa si, en este último caso, el ámbito de validez territorial del acto se circunscribe a esta zona, localidad o región; resulta innegable que al haber omitido el ente regulador la publicación de tal acto, no es obligatorio ni exigible para los administrados del sector ya que como expresa la norma, los actos administrativos que no hayan sido notificados o publicados legalmente carecen de efecto.

11. Sin entrar a considerar los demás argumentos de TELECEL S.A. a fin de no adelantar criterio sobre un futuro recurso jerárquico que podría ser interpuesto por el recurrente, se evidencia que ante la falta de publicación de un acto de alcance general, la Nota ATT-DTLTIC-N LP 1430/2019, este no es exigible a los administrados porque carece de validez y no produce efectos.

12. Por lo expuesto en forma precedente, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Giovanni Gismondi Paredes, en representación de TELECEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 71/2019 de 11 de junio de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes revocándola totalmente.

POR TANTO:

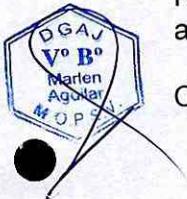
El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por Giovanni Gismondi Paredes, en representación de TELECEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 71/2019 de 11 de junio de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitir una nueva Resolución de acuerdo a lo establecido en el artículo 80 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en el presente fallo.

Comuníquese, regístrese y archívese.



Sr. Yolko M. Núñez Negrette
MINISTRO
OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

