

RESOLUCIÓN MINISTERIAL JERÁRQUICA MOPSV/DGAJ URJ N° 149

La Paz,

17 AGO. 2020

VISTOS:

El Recurso Jerárquico interpuesto por el Sr. **JOSE LUIS GUTIÉRREZ SANDÁN** con C.I. N° 1024838 Ch., en representación legal de la **UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR – UASB**, contra las Resoluciones Administrativas N° ATT-DJ-RA RE-TL LP 166/19 y ATT-DJ-RA RE-TL LP 1/2020 de 09 de diciembre de 2019 y 13 de enero de 2020, ambas dictadas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, las cuales en Recurso de Revocatoria rechaza su pretensión; Auto de Acumulación RJ/A- 022/2020 de 30 de junio de 2020, notificada a las partes el 1° de julio de 2020; Memorial de respuesta de la Universidad Andina Simón Bolívar, los antecedentes que conforman el expediente elevado por dicha Autoridad; el Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 504/2020 emitido por la Unidad de Recursos de Jerárquicos el 17 de agosto de 2020, todo lo demás que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

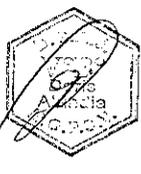
Que, el numeral 6 del párrafo I del Art. 175 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia establece las atribuciones de las Ministras y los Ministros de Estado de Resolver en última instancia todo asunto administrativo que corresponda al Ministerio; en su Art. 232 instituye que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, el Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, referido a la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional de Bolivia, en el numeral 6) del Art. 14°, estipula entre las atribuciones y obligaciones de las Ministras y los Ministros del Órgano Ejecutivo, Resolver en última instancia todo asunto administrativo que corresponda al Ministerio.

Que, la Ley N° 2341, Ley del Procedimiento Administrativo, en su Artículo 5 señala en su Parágrafo I: "Los órganos administrativos tendrán competencia para conocer y resolver un asunto administrativo cuando éste emane, derive o resulte expresamente de la Constitución Política del Estado, las leyes y las disposiciones reglamentarias" y parágrafo II "La competencia atribuida a un órgano administrativo es irrenunciable, inexcusable y de ejercicio obligatorio y sólo puede ser delegada, sustituida o avocada conforme a lo previsto en la presente Ley".

Que, la Ley N° 2341, Ley del Procedimiento Administrativo, en su artículo 17 señala en su parágrafo I "La Administración Pública está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación".

Que, el Artículo 1 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación de 8 de agosto de 2011, determina que la misma tiene por objeto establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, en procura del vivir bien, garantizando el derecho humano individual y colectivo a la comunicación, con respeto a la pluralidad económica, social, jurídica, política y cultural.



HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608

www.oopp.gob.bo

Av. Mariscal Santa Cruz esq. calle Oruro, Edif. Centro de Comunicaciones La Paz, Piso 5
Teléfonos: (591) 2 2119999 - 22156600

PÁG. 1 de 21

Que, el Reglamento General a la Ley N° 164 de 08 de agosto de 2011, de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, para el sector de telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012, tiene por objeto reglamentar las actividades del sector de telecomunicaciones.

CONSIDERANDO:

Que, por memoriales presentados el 30 de diciembre de 2020 y 27 de enero de 2020, **LA UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLIVAR**, representada legalmente por su Rector, Sr. José Luis Gutiérrez Sardán, tal como lo acredita la Decisión 132/V del Parlamento Andino, ratificada mediante Ley N° 1814 de la República de Bolivia el 16 de diciembre de 1997, interpuso Recurso Jerárquico contra las Resoluciones Administrativas N° ATT-DJ-RA RE-TL LP 166/19 y ATT-DJ-RA RE-TL LP 1/2020 de 09 de diciembre de 2019 y 13 de enero de 2020, ambas dictadas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, que en ratifican en su totalidad los actos administrativos impugnados.

Que, mediante Autos de Admisión **RJ/AR-002/2020** y **RJ/AR-009/2020** de 6 de enero y 3 de febrero de 2020, notificado a la **UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR** en fechas 9 de enero y 6 febrero de 2020 respectivamente, se admiten los Recursos Jerárquicos contra las Resoluciones Administrativas N° ATT-DJ-RA RE-TL LP 166/19 y ATT-DJ-RA RE-TL LP 1/2020 de 09 de diciembre de 2019 y 6 de enero de 2020.

Que, mediante Proveído **RJ/P-022/2020** de fecha 30 de junio de 2020, notificado a la **UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR** en fecha 1° de julio de 2020, se dispone la acumulación de los recursos, de acuerdo a lo establecido por el artículo 44 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo.

CONSIDERANDO:

Que, corresponde la relación de los principales actos administrativos cursantes en el expediente, conforme se procede a continuación:

1. AUTO DE FORMULACIÓN DE CARGOS ATT-DJ-A-ODE-TL LP 325/2018

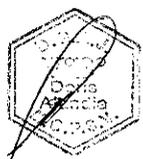
En fechas 24 de mayo de 2018 y 13 de mayo de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, mediante Autos de formulación de Cargos **ATT-DJ-A-ODE-TL LP 325/2018**, y **ATT-DJ-A-ODE-TL LP 339/2019**, se notifica a la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima – ENTEL S.A., con los siguientes cargos:

ATT-DJ-A-ODE-TL LP 325/2018

"Primero.- (...) por la presunta vulneración al derecho establecido en el numeral 3 del artículo 54 de la Ley General de Telecomunicaciones, infracción a la que refiere el párrafo 1 del artículo 26 del REGLAMENTO DE SANCIONES, en relación a la supuesta falta de información al USUARIO, respecto al servicio de Roaming internacional.

Segundo.- (...) por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del párrafo 1 del artículo 15 del RELAMENTO DE SANCIONES, por la aparente facturación indebida del servicio de Roaming internacional correspondiente al mes de enero de 2018.

Tercero.- (...) por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso d) del párrafo 1 del artículo 15 del RELAMENTO DE SANCIONES, por el presunto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario, toda vez que presuntamente no emitió respuesta al reclamo efectuado por el USUARIO dentro de los plazos establecidos".



HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608

ATT-DJ-A-ODE-TL LP 339/2019

"Primero.- Por la presunta vulneración al derecho establecido en el numeral 3 del artículo 54 de la LGTel, infracción a la que refiere el parágrafo I del artículo 26 del REGLAMENTO DE SANCIONES, en relación a la supuesta falta de información al USUARIO respecto a las características para la utilización del servicio de Roaming Internacional, puntualizando los siguientes aspectos:

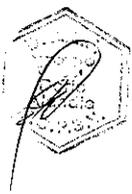
- Si bien el USUARIO suscribió la adenda de solicitud del servicio de Roaming Internacional, en ningún momento habría autorizado una cuenta de consumo ilimitado.
- La asignación arbitraria del servicio de Roaming Internacional provisto por la empresa más cara entre las demás proveedoras del servicio de la República de Colombia.
- No haber recibido ningún mensaje o alerta que indique las opciones de empresas que estaban disponibles y menos aún los costos de las mismas por el servicio de Roaming Internacional.

Segundo.- (...) por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del REGLAMENTO DE SANCIONES, toda vez que el USUARIO no se encontraría de acuerdo en cancelar la facturación correspondiente al mes de julio de 2018 que asciende al monto de Bs10.127,81 (Diez mil ciento veintisiete 81/100 Bolivianos) por la utilización del servicio de Roaming Internacional.

4. RECURSOS DE REVOCATORIA.-

- **RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA ATT/DJ/RA-ODE-TL LP 598/2018 DE 31 DE AGOSTO DE 2018**

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, mediante Resolución Administrativa ATT/DJ/RA-ODE-TL LP 598/2018 de 31 de agosto de 2018, resolvió: "**PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por la UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR representada legalmente por JOSÉ LUIS GUTIERREZ SARDÁN contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A. en virtud al INFORME TÉCNICO al haber el OPERADOR desvirtuado la comisión de la infracción contenida en el parágrafo I del artículo 26 del REGLAMENTO DE SANCIONES, respecto a la vulneración de lo previsto en el numeral 3 del artículo 54 de la LGTel, toda vez que demostró que el USUARIO tenía conocimiento acerca de las características para la utilización y cobro del servicio de Roaming Internacional. **SEGUNDO.- DECLARAR INFUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por la UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR representada legalmente por JOSÉ LUIS GUTIERREZ SARDÁN contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A. en virtud al INFORME TÉCNICO y conforme al análisis vertido en el presente acto, no habiéndose desvirtuado la infracción contenida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 26 del REGLAMENTO DE SANCIONES, ante la facturación indebida y/o cobro indebido de tarifas aplicado a la línea 68660839 en el mes de enero de 2018. **TERCERO.- DECLARAR INFUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por la UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR representada legalmente por JOSÉ LUIS GUTIERREZ SARDÁN contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A. en virtud al INFORME TÉCNICO y conforme al análisis vertido en el presente acto, no habiéndose desvirtuado la infracción contenida en el inciso d) del parágrafo I del artículo 26 del REGLAMENTO DE SANCIONES, ante la evidente falta de atención oportuna brindada al reclamo ETEL/LPZ002342/2018.- **CUARTA.- INSTRUIR** a la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA ENTEL S.A. dejar sin efecto los importes erróneamente facturados a la línea 68660839 y facturar conforme al análisis vertido en el punto considerativo cuarto de la presente Resolución, realizando el ajuste de la devolución de Bs190,30 (Ciento noventa 30/100 Bolivianos) efectuada a la línea objeto del reclamo. **QUINTA.- INSTRUIR** a la



HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA ENTEL S.A. cumplir con los procedimientos establecidos en el D.S. 27172 referente a la obligación que tiene el Operador para brindar atención oportuna y de calidad a todas las consultas, reclamos y requerimientos que pudieran plantear los usuarios..."

▪ **RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA ATT/DJ/RA-ODE-TR LP 62/2019 DE 14 DE MARZO DE 2019**

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, mediante Resolución Administrativa ATT/DJ/RA-ODE-TR LP 417/2019 de 31 de octubre de 2019, resolvió: "**PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por la UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR representada legalmente por JOSÉ LUIS GUTIERREZ SARDÁN contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A. en virtud al INFORME TÉCNICO al haber el OPERADOR desvirtuado la comisión de la infracción contenida en el parágrafo I del artículo 26 del REGLAMENTO DE SANCIONES, respecto a la vulneración de lo previsto en el numeral 3 del artículo 54 de la LGTel, toda vez que demostró que el USUARIO recibió información clara, precisa, cierta, completa y oportuna acerca de las características para la utilización y cobro del servicio de Roaming Internacional. **SEGUNDO.- DECLARAR INFUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por la UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR representada legalmente por JOSÉ LUIS GUTIERREZ SARDÁN contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A. en virtud al INFORME TÉCNICO y conforme al análisis vertido en el presente acto, habiéndose desvirtuado la infracción contenida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 26 del REGLAMENTO DE SANCIONES, toda vez que no se verificaron inconsistencias en los cobros aplicados a la línea 72085583 en el mes de julio de 2018 por la utilización del servicio de Roaming Internacional..."

Tales determinaciones, tiene por fundamento el siguiente:

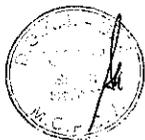
a. Sobre la falta de Información.

"CONSIDERANDO 4:

(...) habiendo quedado establecido que el titular de la línea 68660839 suscribió el contrato para la habilitación de Roaming Internacional y también firmó el formulario de activación del citado servicio, **se determina la aceptación y conocimiento de ambos documentos.** En este marco, corresponde analizar el contenido del formulario de activación del servicio de Roaming Internacional, que refleja **que a momento de suscribir el mismo, el titular de la línea declaró expresamente haber recibido la siguiente información:**

- Declaro conocer que a la firma de este formulario se me ha informado las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias del servicio de Roaming Internacional, habiendo Entel S.A. proporcionada toda la información que solicité sobre el servicio, así también declaro que me han sido informados los siguientes aspectos:
 - ✓ El Tarifario de Roaming Internacional se encuentra publicado en la página web.entel.bo, mismo que contiene las tarifas del servicio, así como el detalle del redondeo de llamadas, volumen de datos mínimo cobrable y el redondeo por incremento de tráfico de datos cursado, mismo que varía de acuerdo al operador al que decida conectarse, por lo que se ha comunicado al USUARIO que debe verificar este tarifario antes de realizar cualquier viaje al exterior.
 - ✓ Que al solicitar el servicio de Roaming Internacional, la funcionalidad le permitirá desplazarse desde la zona de servicio nacional hacia redes móviles de otros operadores en otros países con los cuales ENTEL S.A. tenga acuerdos para proveer éste servicio; asimismo declara conocer que el servicio de Roaming Internacional incluirá todos los servicios posibles de acceder en redes internacionales salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles, cuando se encuentre en territorio boliviano, servicios entre los cuales de modo enunciativo más no imitativo se

HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608



encuentran: realizar y recibir llamadas, enviar y recibir mensajes de texto, conectarse a internet, acceder a correo electrónico, utilizar el servicio BlackBerry, aplicaciones de mensajería instantánea, funcionalidad de GPS (Global Position System), actualizaciones de ubicación en mapas on-line y otros que pudieran ser disponibles en la red del operador conectado a momento de encontrarse en Roaming Internacional.

- ✓ También declaro conocer que puede descargar la opción "Itinerancia de Datos desde su equipo terminal o Smartphone para usar únicamente el servicio de llamadas, mientras se encuentre en Roaming Internacional, declara conocer las configuraciones de su equipo para desactivar la itinerancia de datos.
- ✓ Que el servicio de Roaming Internacional será cobrado por separado del consumo controlado por el plan de telefonía móvil en territorio boliviano y que la facturación correspondiente a Roaming Internacional será facturada como adicional a la factura mensual del servicio móvil y que dicha factura podrá incluir los cobros correspondientes del servicio suministrado de Roaming Internacional con anterioridad de hasta cuatro meses y para adeudos derivados de omisiones con anterioridad mayor a 4 meses, serán facturados por separado, sin aplicar intereses y podrán estar sujetos a un arreglo de pago.
- Asimismo declaro que momento de la firma del formulario recibo folletería, información de Roaming Internacional y el manual de configuración de equipos específicamente relacionados al servicio Roaming Internacional".

b. Sobre la facturación

"... cabe dejar dicho que al haber contratado el servicio de Roaming Internacional, (...) se cumplen requisitos para que el OPERADOR pueda suministrar tal servicio y a la vez comunica al abonado sobre las tarifas aplicadas mediante página web oficial www.entel.bo o en oficinas de ENTEL S.A. Es así que, por lo expuesto y evidenciado la suscripción del documento que habilita su activación, se entiende que el titular de la línea se encontraba informado sobre las condiciones del servicio ahora analizado (...).

Que en atención a que se verificó que el titular de la línea objeto del reclamo tuvo conocimiento acerca de las características y condiciones para la utilización del servicio de Roaming Internacional, esta Autoridad se encuentra facultada a analizar la facturación aplicada a la misma, la que debe contener estrecha relación con la tarifa aplicable y vigente de los operadores de telefonía móvil de los países en los que se habría utilizado tráfico de voz o de datos en Roaming Internacional.

Que previamente corresponde señalar que el monto por el uso del servicio de Roaming Internacional reclamado por el USUARIO fue de Bs39.093,65 (Treinta y nueve mil noventa y tres 65/100 Bolivianos). Sin embargo, es preciso aclarar que el detalle de conceptos facturados correspondiente al mes de enero de 2018 remitido por el OPERADOR, se pudo observar que el monto total facturado por tráfico de datos y llamadas utilizando el servicio de Roaming Internacional es de Bs38.878,58 (Treinta y ocho mil ochocientos setenta y ocho 58/100 Bolivianos)..."

c. Sobre el consumo ilimitado

Que, de los puntos detallados en líneas precedentes, resulta importante hacer notar que el USUARIO a través de la suscripción del formulario de activación del servicio de Roaming Internacional declaró conocer las características técnicas y condiciones de calidad del servicio objeto del reclamo, así como también aceptó conocer las tarifas del servicio se encontraban publicadas en la página web del OPERADOR, así como que el cobro por el servicio de Roaming Internacional será realizado por separado del consumo controlado por el plan de telefonía en territorio boliviano, por lo que el argumento expuesto por el USUARIO referido a que **"nunca autorizó una cuenta de consumo ilimitado; por lo que ENTEL S.A. debió cortar el servicio cuando alcanzó el límite del monto comprometido para llamadas y uso de datos"** carecería de sustento, pues tal y como se expuso en líneas precedentes, de manera clara el formulario establece que el cobro por la utilización de Roaming Internacional será realizado por separado del consumo controlado para el plan

de telefonía contratado en territorio boliviano, quedando de esta manera absuelta la duda respecto a la apertura de una cuenta de consumo ilimitado, expuesta en el (numeral 5, cuadro 1), por lo que no corresponde emitir mayores consideraciones al respecto.

d. **Sobre la Empresa proveedora en el exterior**

De la prueba documental aportada por ENTEL S.A. se puede establecer que si bien el servicio de Roaming internacional, se encuentra publicado en "letra chica" en la página web de dicha empresa e indica la supuesta posibilidad de elección por parte del usuario de optar entre un operador u otro, en ninguna parte de esta información se informa sobre el hecho de que el equipo celular con el que cuenta el usuario se encuentre (...), por lo que es evidente que se vulnera el art. 53 (SELECCIÓN DE OPERADOR O PROVEEDOR DE LARGA DISTANCIA). Para la utilización de servicios de telefonía de larga distancia, la selección del operador o proveedor por parte de la usuaria o del usuario final se realiza mediante el método de selección por marcación en cada llamada, a través de un código de selección asignado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes. (Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación).

La empresa ENTEL S.A. publica el tarifario de los servicios de Roaming internacional pero no crea otra herramienta que brinde al usuario la posibilidad de elección de un operador, así como ningún otro menú que permita por ejemplo comprar megas para navegación, o un menú específico para que el usuario pueda decidir si utiliza o no el servicio de navegación por Roaming; por el contrario el equipo móvil se conecta de forma directa con la señal que capte, procedimiento que no es realizado de forma manual tal y como pretende demostrar falsamente la empresa ENTEL S.A.

Es imprescindible recordar al USUARIO que a través de la firma del contrato y el formulario de habilitación del servicio de Roaming Internacional declaró conocer todos y cada uno de los aspectos técnicos relacionados al servicio en cuestión, pudiendo en todo caso, haber desactivado la itinerancia de datos en su equipo terminal móvil.

(...) la provisión del servicio de telefonía y datos fuera del territorio nacional no depende de ENTEL S.A. sino que se realiza de manera automática, con aquellos operadores con los cuales ENTEL suscribió un convenio de interconexión.

Por memoriales presentados en fecha 20 de septiembre de 2018 y 21 de noviembre de 2019, la **UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLIVAR**, a través del Sr. José Luis Gutiérrez Sardán, en su calidad de representante legal, interpone Recursos de Revocatoria contra las Resoluciones Administrativas Regulatorias ATT-DJ-RA ODE-TL LP 417/2019 de 31 de octubre de 2019 y ATT-DJ-RA ODE-TL LP 316/2019 de 26 de agosto de 2019, con los fundamentos que se hacen valer.

4. RESOLUCIONES DE REVOCATORIA

a) ATT-DJ-RA RE-TL LP 166/2019 DE 09 DE DICIEMBRE DE 2019.

Mediante Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 166/2019 de 09 de diciembre de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes **RECHAZÓ** el recurso de revocatoria presentado por José Luis Gutiérrez Sardán Rector de la Universidad Andina Simón Bolívar en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 316/2019 de 26 de agosto de 2019, ratificando en su totalidad el acto administrativo impugnado en conformidad a lo previsto por el inciso c) del parágrafo II del artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, bajo los argumentos siguientes:

HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608

"...**CONSIDERANDO:** (...)

Del análisis realizado, se concluye que los argumentos planteados en el recurso de revocatoria por el RECURRENTE no cuentan con fundamento fáctico ni legal, ni enervan las determinaciones asumidas por esta Autoridad en la RAR 316/2019, por lo que en el marco del inciso c) del párrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO corresponde rechazar el recurso de revocatoria, confirmando el acto impugnado en todas sus partes.

b) ATT-DJ-RA RE-TL LP 1/2020 DE 06 DE ENERO DE 2020

Mediante Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 1/2020 de 06 de enero de 2020, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dispuso **RECHAZAR** el recurso de revocatoria presentado por José Luis Gutiérrez Sardán Rector de la Universidad Andina Simón Bolívar – UASB (**USUARIO y/o RECURRENTE**), en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 417/2019 de 31 de octubre de 2019 (**RAR 417/2019**), ratificando en su totalidad el acto administrativo impugnado en conformidad a lo previsto por el inciso c) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, bajo los argumentos siguientes:

"...**CONSIDERANDO:** (...)

Del análisis realizado, se concluye que los argumentos planteados en el recurso de revocatoria por el RECURRENTE no cuentan con fundamento fáctico ni legal, ni enervan las determinaciones asumidas por esta Autoridad en la RAR 417/2019, por lo que en el marco del inciso c) del párrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO corresponde rechazar el recurso de revocatoria, confirmando el acto impugnado en todas sus partes.

5. RECURSOS JERÁRQUICOS.-

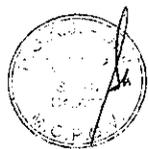
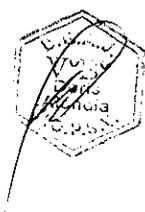
Mediante memoriales presentados en fechas 30 de diciembre de 2019 y 27 de enero de 2020, el Sr. José Luis Gutiérrez Sardán, Rector de la **UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR** interpone Recursos Jerárquicos contra las Resoluciones Revocatorias ATT-DJ-RA RE-TL 166/2019 de 09 de diciembre de 2019 y ATT-DJ-RA RE-TL 1/2020 de 06 de enero de 2020, alegando lo siguiente:

a) Contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL 166/2019 de 09 de diciembre de 2019

"IV.1. VULNERACIONES DE ENTEL S.A.

Primera vulneración de derechos por ENTEL S.A. El Operador ENTEL S.A., mediante su formulario de activación de servicio de roaming internacional, expresó que el titular de la línea declaró haber recibido la información acerca del tarifario de roaming internacional, el cual se encuentra publicado en la página web: www.entel.bo, que contiene las tarifas del servicio, volumen de datos mínimo, entre otros, el cual varía de acuerdo al operador al que decida conectarse.

Asimismo en el punto 2 del Considerando 6, se expresa que los equipos móviles Smart Phone, presentan en su configuración la posibilidad de elección de manera manual o automática la red en la cual se quiere operar, por lo que el usuario puede realizar la selección de red de forma manual y escoger el operador, siempre y cuando éste tenga convenio de Roaming Internacional establecido con ENTEL. Al respecto señalamos que el servicio de roaming internacional está pensado para "viajeros internacionales" que necesitan estar permanentemente comunicados y requieren un servicio que les aporte la comodidad de la telefonía móvil, el cual además debe responder a parámetros de calidad como: el fácil acceso, de quien se comunica con el usuario y de la activación de acceso del usuario al operador que más le convenga, principalmente en lo que respecta a costos de tarifas.



HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608

PÁG. 7 de 21

Otro parámetro de calidad es la oportunidad de acceso, que el servicio no sea intermitente, ni sea suspendido sin razón aparente y finalmente la categoría del servicio, en relación a la obtención de asesoramiento técnico, consultas sobre tarifas y facturación, por lo que en el presente caso, el fácil acceso no puede estar sujeto únicamente a la capacidad técnica del equipo móvil ni a la publicación de tarifas en las páginas web de los operadores en Bolivia; sino más bien debería estar sujeta al parámetro de categoría del servicio, por lo que el usuario de roaming internacional, tendría que contar con asesoramiento técnico respecto de la elección del operador con el que desea conectarse, ya que es importante indicar que el usuario contrató por un servicio de roaming internacional que contenga costos similares entre los operadores y no así como en el presente caso que existe un convenio entre el operador ENTEL y Telefónica Móvil con los precios extremadamente más altos que las otras telefónicas, por lo que no se le puede atribuir al usuario la responsabilidad de la elección de operador; sino que estos convenios existentes entre el operador ENTEL y otros operadores internacionales, deberían estar en correspondencia con la política tarifaria descrita en la Ley General de Telecomunicaciones, ya que actualmente el Convenio existente entre el OPERADOR ENTEL con la empresa Telefónica Móvil de Chile S.A., brinda el servicio más caro y excesivo entre todas las opciones (noventa veces más alto), aspecto que es ampliamente conocido por ENTEL debido a que inclusive en la fase anterior a la suscripción del Convenio con la empresa nombrada, ya conocían que las tarifas ofertadas eran en extremo superiores a las de las otras telefónicas que operan en el vecino país de Chile.

Segunda lesión de derechos por ENTEL S.A. El art. 75 numeral 2) de la CPE, señala:

"Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los siguientes derechos: 2) A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen".

Por lo expuesto en el mandato constitucional citado, se debe tomar en cuenta que el operador ENTEL S.A., no brindó información fidedigna sobre las características y contenidos del servicio de roaming que serían utilizados en la República de Chile por parte de funcionarios de la UASB, ya que no es de conocimiento del USUARIO, los diversos convenios a los que la empresa ENTEL puede suscribir con las telefónicas del país de Chile y que éstas brinden servicios de roaming con tarifas tan diferenciadas entre una y otra, por lo que resulta impensado que el USUARIO opte por el servicio muchísimo más caro entre todas las opciones que tenga.

111.2. VULNERACIONES DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTE ATT.

Primera vulneración de derechos por la ATT. Vulneración del principio de asequibilidad, establecido en el numeral 2, art. 5 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, concordante con el art. 43, parágrafo II, numeral 2 de la Ley General de Telecomunicaciones, señalando que la política tarifaria deberá atender los principios de solidaridad y asequibilidad en los servicios de telecomunicaciones, normativa que fue señalada en oportunidad de presentar la Reclamación Administrativa por lo que no puede ser interpretada como una nueva pretensión, y en consecuencia no emitir un pronunciamiento expreso.

Artículo 43. (POLITICA TARIFARIA) Parágrafo II Numeral 2. "2. En los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, la estructura tarifaria atenderá los principios de solidaridad y asequibilidad...".

Segunda vulneración de derechos por la ATT. Lo expresado en el Formulario de Solicitud de Servicios como en el Contrato correspondiente, se entiende que el servicio y la facturación por Roaming Internacional serán detalladas por separado del consumo regular, esto en relación al cobro y facturación por ambos servicios (cuenta controlada y roaming internacional).

Asimismo en el contrato de adhesión del servicio; así como tampoco en el formulario de roaming se establece que solamente uno de los servicios, es decir el de cuenta controlada tendría un límite máximo de uso y no así el servicio de roaming, ya que como se contrató con un servicio de plan controlado, es de suponer que ese contrato que es el contrato principal alcanza además al contrato accesorio, cual es el contrato de roaming internacional, entendiéndose por lo tanto que solo la facturación por ambos servicios serían detallados por separado y que este aspecto no significa que el servicio de roaming por el solo hecho de presentar factura diferenciada sea con consumo ilimitado, aspecto que debió haberse dado a conocer a momento de adquirir el servicio por parte del usuario.

Al respecto de este aspecto, valdremos a señalar que en el contrato de servicios por roaming internacional se establece que en caso de duda de interpretación, el mencionado contrato señala en la cláusula DECIMA SÉPTIMA (CLAUSULA DE INTERPRETACIÓN), que: "En caso de duda sobre la interpretación del presente contrato, se aplicará lo más favorable al usuario o usuaria."



Este aspecto también fue señalado en la Reclamación Administrativa presentada en fecha 27 de abril de 2018, por lo que no puede ser interpretada como una nueva pretensión, por lo que pedimos exista un pronunciamiento expreso por parte de la ATT.

Tercera vulneración de derechos por la ATT. Esta Autoridad señala además que no emitirá pronunciamiento sobre cuáles son las razones por las que la empresa ENTEL contrata servicios la empresa Telefónica Móvil de Chile S.A, aspecto que es también señalado en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RE-TL LP 166/2019, con el argumento de que constituiría una nueva pretensión y que al emitir pronunciamiento se pondría al OPERADOR en estado de indefensión. Al respecto, es necesario aclarar que los términos de los Convenios suscritos por ENTEL con las diferentes telefónicas del país de Chile ya son de conocimiento de ese operador, inclusive ya desde la etapa previa de suscripción de Convenio, documentos que además son revisados y aprobados por la ATT, por lo que las razones de suscribir convenios atentatorios a la economía de los usuarios de ENTEL con el servicio de roaming, tal como es en el caso de la UASB son de desconocimiento únicamente por parte del USUARIO.

Por lo dicho, solicitamos nuevamente que esta Autoridad emita un pronunciamiento expreso sobre las razones por las que autoriza a la empresa ENTEL contratar con empresas en el país de Chile que tiene las tarifas más altas, solicitamos que precisamente las funciones de regulación y fiscalización sean ejercidas por esta Autoridad, ya que fue creada con dicho propósito.

Cuarta vulneración de derechos por la ATT. Con la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 166/2019, se hizo un análisis acerca de si el operador brindó información clara, precisa, cierta, completa y oportuna al USUARIO acerca de las características de acceso al servicio de Roaming Internacional, siendo que no se informó al usuario que el aprovisionamiento del servicio puede variar significativamente de un operador a otro en lo que respecta a los costos del servicio, aspecto nunca informado al usuario, es decir que la publicación de tarifas vigentes de este servicio en la página web de ENTEL, no contempla este aspecto, por lo que una vez más se establece que la empresa induce al error, difunde información incompleta, engañosa y que no es clara, vulnerando así los artículos 54, numeral 3 y art. 61 de la Ley General de Telecomunicaciones.

"Artículo. 54 (DERECHOS DE LAS USUARIAS Y USUARIOS). Inciso 3. Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios."

Artículo 61. (PROHIBICIONES PARA LOS OPERADORES Y PROVEEDORES). I. Son prohibiciones para los operadores y proveedores:

2. Las prácticas desleales como la realización de cualquier clase de actos comerciales o difusión de información falsa, incompleta o engañosa que de manera directa o indirecta perjudique a las usuarias o usuarios (...), como la inducción a la usuaria o al usuario a error respecto a las características del servicio, (...) y otros que sean calificados mediante reglamento.

Quinta vulneración de la ATT. La ATT mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 316/2019, señala que la selección del operador por parte del usuario no es aplicable para la utilización del servicio de roaming internacional, conforme a las particularidades del servicio, **aspecto que tampoco nunca fue informado al usuario.** Entendiéndose por parte del USUARIO que cuando se suscribe un contrato de servicio de roaming internacional se tendrá acceso a toda la información relativa a su utilización, debiendo quedarse plenamente establecido que la selección de operador no es aplicable al servicio de roaming, aspecto nunca informado al USUARIO, por lo que ahora no se le puede atribuir entera responsabilidad en cuanto a la selección de operador.

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) vulnera el principio del debido proceso, consagrado en el art. 115 numeral 2) de la CPE, en su faceta sustantiva, es decir más allá de lo meramente formal, esto es que bajo el principio del debido proceso, se debe garantizar la efectivización del valor de la "justicia", procurando trascender lo meramente formal y hacer verdadera justicia material, que no debe hallarse ausente en sede administrativa. La trascendencia del debido proceso se encuentra en íntima vinculación con la realización del valor justicia en el procedimiento, así lo ha entendido el Tribunal Constitucional cuando en la SC 0999/2003-R de 16 de julio, y la SCP 1234/2017-S1 señaló que: «La importancia del debido proceso está ligada a la búsqueda del orden justo. No es solamente poner en movimiento mecánico las reglas de procedimiento sino buscar un proceso justo, para lo cual hay que respetar los principios procesales de publicidad, inmediatez, libre apreciación de la prueba; los derechos fundamentales como el derecho a la defensa, a la igualdad, etc., derechos que por su carácter fundamental no pueden ser ignorados ni obviados bajo ningún justificativo o excusa por autoridad alguna, pues dichos mandatos constitucionales son la base de las normas adjetivas procesales en nuestro ordenamiento jurídico, por ello los tribunales y jueces que administran justicia, entre sus obligaciones, tienen el deber de cuidar que los juicios se lleven sin vicios de nulidad, como también el de tomar medidas que aseguren la igualdad efectiva de las partes».



HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608

www.oopp.gob.bo

Av. Mariscal Santa Cruz esq. calle Oruro, Edif. Centro de Comunicaciones La Paz, Piso 5
Teléfonos: (591) 2 219999 - 22156600

En el caso que nos ocupa el principio de debido proceso ha sido vulnerado en la búsqueda de un orden justo, debido a que queda plenamente demostrado que el acceso a la conexión del servicio de roaming depende de los distintos convenios con los que cuente el OPERADOR, convenios en los que no participa el USUARIO ni tiene conocimiento posterior a momento de suscribir el contrato de adhesión.

VII. PETITORIO.

El presente recurso jerárquico es interpuesto dentro del plazo establecido en el art. 66 parágrafo II de la Ley de Procedimiento Administrativo 2341, solicitando a su vez que sea resuelto conforme el art. 68 parágrafo I) de la Ley 2341 y el art. 16 inc. a) y art. 91 parágrafo II. inc. b) del Decreto Supremo 27172 y se emita una nueva Resolución conforme a derecho, aceptando el recurso, debiendo REVOCAR Y DEJAR SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN de ODECO de 23 de abril de 2018, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 316/2019, y la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 166/2019, disponiendo la anulación de los cargos efectuados por el operador ENTEL S.A. en contra de la UASB, debido a que se brindó un servicio vulnerando el principio asequibilidad de costos, no se brindó la información necesaria, no se brindó opciones propias para optar por el servicio de un operador, se indujo al error y se estableció primer operador determinado el que tiene los costos excesivos y abusivos contra del usuario, estando todos estos aspectos fuera de lo establecido por las normas que protegen a los usuarios de servicios y por lo mismo se emitió facturación incorrecta en desmedro del USUARIO".

b) Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL 1/2020 de 06 de enero de 2020

"III. ANTECEDENTES Y EXPOSICIÓN DE DERECHOS VULNERADOS.

La UASB cuenta con servicio de telefonía celular a través de líneas corporativas, entre las cuales se encuentra la línea 72085583.

En fecha 5 de noviembre de 2018 se presentó Reclamación Administrativa en razón de la facturación por servicio de Roaming internacional por el periodo del mes de julio de 2018 (correspondiente a la línea 72085583), con el fundamento legal que la UASB no tuvo información clara, precisa, cierta, completa y oportuna respecto de la utilización del mencionado servicio, debido a que la sola firma del contrato de adhesión del servicio, no puede ser interpretada como conocimiento de las características del servicio, aspecto ampliamente fundamentado y sustentado en base al art. 54 inciso 3 de la Ley General de Telecomunicaciones.

El hecho de que este servicio sea facturado de manera separada de la factura mensual, no constituye la apertura del servicio con carácter ilimitado, siendo que además el servicio que utiliza la UASB corresponde a un plan de cuenta controlada, por lo que todos los servicios adicionales, como es el de roaming internacional, tendría que de igual forma tener un monto controlado.

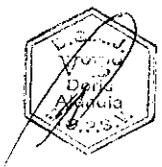
Del mismo modo, el contrato expresa que, en caso de duda de interpretación, se aplicará lo más favorable al usuario o usuaria, por lo que corresponde interpretar en favor del consumidor, más aun tomando en cuenta el excesivo monto facturado por a servicio del mes de julio de 2018 que se pretende cobrar y tomando en cuenta además que el uso que se hizo de este servicio en ese tiempo no fue excesivo; sino más bien racional, pero lo que está fuera de toda racionalidad son las tarifas aplicadas.

Con estos argumentos, se demostró que el OPERADOR ENTEL no brindó información de acuerdo a lo establecido en el art. 54 de la Ley de Telecomunicaciones.

En el mismo orden también se indicó que de los operadores con los que ENTEL brinda servicios de roaming internacional en la República de Colombia, la empresa Telefónica COMCEL S.A. es la empresa con costos muy elevados, exorbitantes, inaccesibles y abusivos en relación a las otras empresas, demostrándose así que la empresa ENTEL S.A., transgrede el principio de asequibilidad, expresado en los artículos 43 y 5 inciso 2 de la Ley General de Telecomunicaciones y no vela por los derechos de los consumidores bolivianos tal cual lo establece la CPE en su art. 75 numeral 2). Con estos antecedentes me ratifico íntegramente en la Reclamación Administrativa presentada en fecha 25 de septiembre de 2018, así como en el Recurso de Revocatoria de fecha 21 de noviembre de 2019.

IV. FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL RECURSO.

Al amparo de lo establecido en el artículo 66 parágrafo II de la Ley 2341 de Procedimiento Administrativo, interpongo recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 1/2020 que vulnera antecedentes y exposición de derechos vulnerados, además de refrendar la ilegal actitud de ENTEL en relación a haber vulnerado la aplicación del principio de asequibilidad establecido en el art. 5 inciso 2), derecho a información establecido en el art. 54 inciso 3) y artículo 43



HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608

de política tarifaria, el cual a su vez contiene los principios de solidaridad y asequibilidad de la Ley General de Telecomunicaciones Tecnologías de Información y Comunicación, consecuentemente fundamentamos las vulneraciones de derechos y violación de normas de acuerdo al detalle siguiente:

IV.1. VULNERACIONES DE ENTEL S.A.

Primera vulneración de derechos por ENTEL S.A. El Operador ENTEL S.A., mediante su formulario de activación de servicio de roaming internacional, expresó que el titular de la línea declaró haber recibido la información acerca del tarifario de roaming internacional, el cual se encuentra publicado en la página web: www.entel.bo, que contiene las tarifas del servicio, volumen de datos mínimo, entre otros, el cual varía de acuerdo al operador al que decida conectarse.

Asimismo, los informes técnicos emitidos por parte de la ATT, expresan que los equipos móviles Smart Phone, presentan en su configuración la posibilidad de elección de manera manual o automática la red en la cual se quiere operar, por lo que el usuario puede realizar la selección de red de forma manual y escoger el operador, siempre y cuando éste tenga convenio de Roaming Internacional establecido con ENTEL. Al respecto señalamos que el servicio de roaming internacional está pensado para "viajeras internacionales" que necesitan estar permanentemente comunicados y requieren un servicio que les aporte la comodidad de la telefonía móvil, el cual además debe responder a parámetros de calidad como: el fácil acceso, de quien se comunica con el usuario y de la activación de acceso del usuario al operador que más le convenga, principalmente en lo que respecta a costas de tarifas. Otro parámetro de calidad es la oportunidad de acceso, que el servicio no sea intermitente, ni sea suspendido sin razón aparente y finalmente la categoría del servicio, en relación a la obtención de asesoramiento técnico, consultas sobre tarifas y facturación, por lo que en el presente caso, el fácil acceso no puede estar sujeto únicamente a la capacidad técnica del equipo móvil ni a la publicación de tarifas en las páginas web de los operadores en Bolivia; sino más bien debería estar sujeta al parámetro de categoría del servicio, por lo que el usuario de roaming internacional, tendría que contar con asesoramiento técnico respecto de la elección del operador con el que desea conectarse, sobre todo en lo que a tarifas se refiere, ya que es importante indicar que el usuario contrató por un servicio de roaming internacional que se supone debería contar con tarifas similares y asequibles entre los operadores y no así como en el presente caso que existe un convenio entre el operador ENTEL y COMCEL S.A. con los precios extremadamente más altos que las otras telefonías, por lo que no se le puede atribuir al usuario la entera responsabilidad de la elección de operador; sino que estos convenios existentes entre el operador ENTEL y otros operadores internacionales, deberían estar en correspondencia con la política tarifaria descrita en la Ley General de Telecomunicaciones, ya que actualmente el Convenio existente entre el OPERADOR ENTEL con la empresa COMCEL S.A., brinda un servicio extremadamente cara y excesivo entre todas las opciones, aspecto que es ampliamente conocido por ENTEL debido a que inclusive en la fase anterior a la suscripción del Convenio con la empresa nombrada, ya conocían que las tarifas ofertadas eran en extremo superiores a las de las otras telefónicas que operan en el país de Colombia.

Asimismo, en el punto 3 del Considerando 4 de la Resolución Revocatoria nombrada se indica que el término "asequible", no es sinónimo de barato, siendo que el término barato se refiere a un precio reducido; en cambio lo asequible se refiere a algo que se puede pagar. Al respecto indicamos que la asequibilidad en las telecomunicaciones se refiere a la posibilidad de poder adquirir el servicio, que no tenga que ser necesariamente el más barato; sino en cada caso un servicio al que se pueda acceder en términos de precios "moderados" y que obviamente guarden relación con las tarifas aplicadas con las otras empresas de servicios de telecomunicaciones, con las que ENTEL tenga convenios, en este caso en el país de Colombia.

Segunda lesión de derechos por ENTEL S.A. El art. 75 numeral 2) de la CPE, señala:

"Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los siguientes derechos: 2) A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen".

Por lo expuesto en el mandato constitucional citado, se debe tomar en cuenta que el operador ENTEL S.A., no brindó información fidedigna sobre las características y contenidos del servicio de roaming que serían utilizados en la República de Colombia por parte de funcionarios de la UASB, ya que no es de conocimiento del USUARIO, los diversos convenios a los que la empresa ENTEL puede suscribir con las telefónicas del país de Colombia y que éstos brinden servicios de roaming con tarifas tan diferenciadas entre una y otra, por lo que resulta impensado que el USUARIO opte por el servicio muchísimo más caro entre todas las opciones que tenga.

111.2. VULNERACIONES DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTE ATT.



HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608

Primera vulneración de derechos por la ATT. Vulneración del principio de asequibilidad, establecido en el numeral 2, art. 5 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, concordante con el art. 43, parágrafo II, numeral 2 de la Ley General de Telecomunicaciones, señalando que la política tarifaria deberá atender los principios de solidaridad y asequibilidad en los servicios de telecomunicaciones, normativa que fue señalada en oportunidad de presentar la Reclamación Administrativa.

Artículo 43. (POLITICA TARIFARIA) Parágrafo H Numeral 2. "2. En los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, la estructura tarifaria atenderá los principios de solidaridad y asequibilidad..."

Segunda vulneración de derechos por la ATT. Lo expresado en el Formulario de Solicitud de Servicios como en el Contrato correspondiente, se entiende que el servicio y la facturación por Roaming Internacional serán detalladas por separado del consumo regular, esto en relación al cobro y facturación por ambos servicios (cuenta controlada y roaming internacional).

Asimismo en el contrato de adhesión del servicio; así como tampoco en el formulario de roaming se establece que solamente uno de los servicios, es decir el de cuenta controlada tendría un límite máximo de uso y no así el servicio de roaming, ya que como se contrató con un servicio de plan controlado, es de suponer que ese contrato que es el contrato principal alcanza además al contrato accesorio, cual es el contrato de roaming internacional, entendiéndose por lo tanto que solo la facturación por ambos servicios serían detallados por separado y que este aspecto no significa que el servicio de roaming por el solo hecho de presentar factura diferenciada sea con consumo ilimitado, aspecto que debió haberse dado a conocer a momento de adquirir el servicio por parte del usuario.

Al respecto de este aspecto, volvemos a señalar que en el contrato de servicios por roaming internacional se establece que en caso de duda de interpretación, el mencionado contrato señala en la cláusula DÉCIMA SÉPTIMA (CLAUSULA DE INTERPRETACIÓN), que: "En caso de duda sobre la interpretación del presente contrato, se aplicará lo más favorable al usuario o usuaria."

Tercera vulneración de derechos por la ATT. Con la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 1/2020, se hizo un análisis acerca de si el operador brindó información clara, precisa, cierta, completa y oportuna al

USUARIO acerca de las características de acceso al servicio de Roaming Internacional, siendo que no se informó al usuario que las tarifas del servicios pueden variar significativamente de un operador a otro en lo que respecta a los costos extremadamente excesivos de un servicio en relación a los costos de las otras telefónicas, aspecto nunca informado al usuario, es decir que la publicación de tarifas vigentes de este servicio en la página web de ENTEL, no contempla este aspecto, por lo que una vez más se establece que la empresa induce al error, infunde información incompleta, engañosa y que no es clara, vulnerando así los artículos 54, numeral 3 y art. 61 de la Ley General de Telecomunicaciones.

"Artículo 54 (DERECHOS DE LAS USUARIAS Y USUARIOS). Inciso 3. Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios."

Artículo 61. (PROHIBICIONES PARA LOS OPERADORES Y PROVEEDORES). 1. Son prohibiciones para los operadores y proveedores:

2. Las prácticas desleales como la realización de cualquier clase de actos comerciales o difusión de información falsa, incompleta o engañosa que de manera directa o indirecta perjudique a las usuarias o usuarios (..), como la inducción a la usuaria o al usuario a error respecto a las características del servicio, (...) y otros que sean calificados mediante reglamento.

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) vulnera el principio del debido proceso, consagrado en el art. 115 numeral 2) de la CPE, en su faceta sustantiva, es decir más allá de lo meramente formal, esto es que bajo el principio del debido proceso, se debe garantizar la efectivización del valor de la "justicia", procurando trascender lo meramente formal y hacer verdadera justicia material, que no debe hallarse ausente en sede administrativa.

La trascendencia del debido proceso se encuentra en íntima vinculación con la realización del valor justicia en el procedimiento, así lo ha entendido el Tribunal Constitucional cuando en la SC 0999/2003-R de 16 de julio, y la SCP 1234/2017-S1 señaló que: «La importancia del debido proceso está ligada a la búsqueda del orden justo. No es solamente poner en movimiento mecánico las reglas de procedimiento sino buscar un proceso justo, para lo cual hay que respetar los principios procesales de publicidad, inmediatez, libre apreciación de la prueba; los derechos fundamentales como el derecho a la defensa, a la igualdad, etc., derechos que por su carácter fundamental no



HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608

pueden ser ignorados ni obviados bajo ningún justificativo o excusa por autoridad alguna, pues dichos mandatos constitucionales son la base de las normas adjetivas procesales en nuestro ordenamiento jurídico, por ello los tribunales y jueces que administran justicia, entre sus obligaciones, tienen el deber de cuidar que los juicios se lleven sin vicios de nulidad, como también el de tomar medidas que aseguren la igualdad efectiva de las partes).

En el caso que nos ocupa el principio de debido proceso ha sido vulnerado en la búsqueda de un orden justo, debido a que queda plenamente demostrado que el acceso a la conexión del servicio de roaming depende de los distintos convenios con los que cuente el OPERADOR, convenios en los que no participa el USUARIO ni tiene conocimiento posterior a momento de suscribir el contrato de adhesión.

VII. PETITORIO.

El presente recurso jerárquico es interpuesto dentro del plazo establecido en el art. 66 parágrafo II de la Ley de Procedimiento Administrativo 2341, solicitando a su vez que sea resuelto conforme el art. 68 parágrafo I) de la Ley 2341 y el art. 16 inc. a) y art. 91 parágrafo II, inc. b) del Decreto Supremo. 27172 y se emita una nueva Resolución conforme a derecho, aceptando el recurso, debiendo revocar y dejar sin efecto la Resolución de ODECO de 25 de septiembre de 2018, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 417/2019, y la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 1/2020, disponiendo la anulación de los cargos efectuados por el operador ENTEL S.A. en contra de la UASB, debido a que se realizó facturación incorrecta en desmedro del USUARIO y se pretende cobrar un servicio por demás excesivo"

CONSIDERANDO:

Que, realizada la revisión de los antecedentes y documentos que cursan en el expediente, corresponde desarrollar los fundamentos jurídicos de la presente Resolución Ministerial Jerárquica.

Que, el Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda se constituye, en contralor administrativo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, que implica que debe verificarse la conformidad o disconformidad de dichos actos con el sistema normativo, cual se procede a continuación.

1. ANÁLISIS DE LA CONTROVERSIA.-

La Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación, dispone:

"Artículo 54.- (...) 3. Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios"

1.1. Sobre la vulneración de derechos por parte de ENTEL S.A.-

Conforme se ha relacionado up supra, la **UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLIVAR** ha interpuesto su Recurso Jerárquico, alegando lesiones de parte de ENTEL S.A. y vulneraciones por parte de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, los que sin embargo son posibles de resumir (y considerar) en dos grupos específicos, referidos a:

- En lo adjetivo: la relación que realiza la Universidad Andina Simón Bolívar, sobre la norma infringida, alegando desprotección en cobros de roaming internacional, por parte de ENTEL S.A.
- En lo sustancial: la pruebas brindadas por ENTEL S.A. y su análisis por parte de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.



HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608

1.2.1. Sobre las vulneraciones de ENTEL S.A.

a) Si el OPERADOR brindó la debida información.

Las resoluciones administrativas regulatorias emitidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, refieren: *“Que en el marco fáctico, queda entendido que el primer elemento a analizar consistió en verificar si el OPERADOR brindó información clara, completa, precisa, cierta, completa y oportuna al USUARIO acerca de las características para la utilización del servicio de roaming Internacional”*,

agregando:

“El OPERADOR remitió una copia del contrato de suministro de servicios y el formulario para la habilitación de Roaming Internacional firmados por el Sr. Antonio Enrique Durán Pacheco en la ciudad de Sucre el 09 de octubre de 2017, documentos en los que se puede observar que solicitó la habilitación del servicio objeto del reclamo para la línea 72085583 la fecha señalada con una vigencia indefinida”

Que habiendo quedado establecido que el titular de la línea 72085583 suscribió el contrato para la habilitación de Roaming Internacional y también firmó el formulario de activación del citado servicio, se determina la aceptación y conocimiento de ambos documentos. En ese marco, (...) el titular de la línea declaró expresamente haber recibido la siguiente información...”. Situación similar se explica con la Línea 68660839.

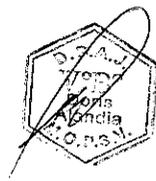
Tales circunstancias, demuestran que la UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR - UASB suscribió un contrato de adhesión en cuyo contenido dispone: *“(ESTRUCTURA TARIFARIA) A la firma de este contrato el USUARIO declara que está informado y manifiesta su conformidad a las condiciones comerciales del plan contratado mismo que está sujeto a tarifario y a las ofertas comerciales vigentes accesibles a través de la página de Internet www.entel.bo y que son parte inseparable e indivisible de este contrato y de sus Término y Condiciones de cada servicio”*.

Asimismo, en la cláusula (DECLARACIÓN EXPRESA) refiere: *El USUARIO declara que todos los datos consignados en éste documento y en los formularios que han sido suscritos por él son exactos, fidedignos y correctos; asimismo, declara expresamente lo siguiente:*

- ❖ *Que previa a la firma del presente contrato fue informado por ENTEL S.A. de las características técnicas, condiciones ...”*
- ❖ *Que conoce y acepta que el (los) servicio (s) que contrató (...)*

Por otra parte, se puede observar que existe un formulario de servicios solicitando el servicio de ROAMING INTERNACIONAL, suscrito por el Sr. Antonio Enrique Durán Pacheco (para las dos líneas 720 85583 y 68660839) que establecen:

- ❖ *El tarifario de Roaming Internacional se encuentra publicado en la página web: www.entel.bo, mismo que contiene las tarifas del servicio así como el detalle del redondeo de llamadas, volumen de datos mínimo cobrable y el redondeo por incremento o de tráfico de datos cursado, mismo que varía de acuerdo al operador que decida conectarme, por lo que se me a comunicado que debo verificar este tarifario antes de cualquier viaje al exterior.*
- ❖ *Que al solicitar el servicio de Roaming Internacional, la funcionalidad me permitirá desplazarme desde la zona de servicio nacional hacia redes móviles de otros operadores en los países con los cuales Entel S.A. tenga acuerdos para poner este servicio, asimismo declaro conocer que el servicio de Roaming Internacional incluirá todos los servicios posibles de acceder en redes internacionales salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factible, cuando me encuentre en territorio boliviano, servicios entre los cuales de modo enunciativo más no limitativo se encuentran: realizar y recibir llamadas, enviar y recibir mensajes de texto, conectarse a Internet, acceder a correo electrónico, utilizar*



HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608

www.oopp.gob.bo

Av. Mariscal Santa Cruz esq. calle Oruro, Edif. Centro de Comunicaciones La Paz, Piso 5
Teléfonos: (591) 2 2119999 - 2 2156600

el servicio BlackBerry, aplicaciones de mensajería instantánea, funcional de GPS (Global Position System), actualizaciones de ubicación en mapas on-line y otros que pudieran ser disponibles en la red del operador conectado al momento de encontrarme en Roaming Internacional.

- ❖ *También declaro conocer que puedo desactivar la opción "Itinerancia de Datos" desde mi equipo terminal o Smartphone para usar únicamente el servicio de llamadas, mientras me encuentre en Roaming Internacional, que conozco las configuraciones de mi equipo para desactivar la itinerancia de datos.*
- ❖ *Que el servicio de Roaming Internacional será cobrado por separado del consumo controlado contratado para el plan de telefonía móvil en territorio boliviano y que la facturación correspondiente a Roaming Internacional será facturado como adicional a la factura mensual del servicio móvil y que dicha factura podrá incluir los cobros correspondientes del servicio suministrado de Roaming Internacional con anterioridad de hasta 4 meses y para adeudos derivados de omisiones con anterioridad mayor a 4 meses, serán facturados por separado, sin aplicar intereses y podrán estar sujetos a un arreglo de pago.*

Asimismo, declaro que al momento de la firma de este formulario he recibido Folletería, Información de Roaming Internacional y el Manual de configuración de Equipos específicamente relacionados al servicio de Roaming Internacional.

Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control".

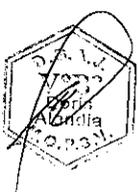
De todas las condiciones aceptadas y suscritas por la UASB, se puede observar cierta contradicción por parte de la Universidad Andina Simón Bolívar – UASB, con respecto a que no se tuvo información, así como el alegado incumplimiento el numeral 3 del artículo 54 de la Ley General de Telecomunicaciones.

"Art. 54, numeral 3: "Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios".

Cuando la UASB menciona que: "no tuvo información clara, precisa, cierta, completa y oportuna respecto a la utilización del mencionado servicio", está en contradicción con lo establecido en el contrato y formulario suscrito por el Sr. Antonio Enrique Durán Pacheco, que a través de su firma de conformidad **obtuvo de parte de ENTEL S.A. toda la información con relación al servicio.**

Conviene aclarar, con carácter previo, que los documentos que llevan una firma de conformidad en documentos, sean estos públicos o privados, se presume que son realizados por persona capaz de obrar y que a momento de suscribir un documento estaba en plenas facultades para discernir si ese documento era conveniente o no, más aún cuando estos representan intereses de instituciones ajenas a las personales, como los que ahora se observa.

En el presente caso, el contrato y el formulario que ENTEL S.A. presentó como prueba, se observa que están suscritos por el Sr. Antonio Enrique Durán Pacheco, con C.I. N° 1106828 en presentación de la UASB, los cuales reflejan la CONFORMIDAD por parte de la UASB en el uso del servicio de Roaming Internacional, así como el de sus tarifas, motivo por el cual, a la fecha de presentación del reclamo, o a la recepción de la factura de pago, no se puede alegar desconocimiento, obscuridad, imprecisión u otro que haga ver que ENTEL S.A. incumplió con el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164, salvo que el Sr. Durán Pacheco demuestre que ha sido forzado en su suscripción o que a momento de la suscripción estaba incapacitado de obrar.



HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608

Sentada, pues la prueba correspondiente, por parte de ENTEL S.A., es preciso señalar que la conformidad suscrita por parte de la UASB, produce los siguientes efectos:

- a) Reconocimiento de que ENTEL S.A. brindó la información de acuerdo al numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164, por lo que la UASB no puede alegar información incompleta, y,
- b) Reconocimiento de un tarifario y los costos de utilización del servicio.

En ese orden, y luego de la revisión de los actos emitidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y las pruebas expuestas en la carpeta administrativa, en apego al principio de verdad material analizado, se establece que ENTEL S.A. brindó la información necesaria objetada por la UASB, sin que ésta haya sido desvirtuada por dicha institución.

1.2.1.2 Sobre la Segunda lesión de derechos por ENTEL S.A.

a) Alcance de los Convenios suscritos por ENTEL S.A.

La Recurrente, alega que en aplicación del Art. 75 de la CPE, ENTEL no habría brindado información fidedigna sobre las características y contenidos del servicio de roaming internacional que serían utilizados en las Repúblicas de Chile y Colombia por parte de la UASB, ya que no es de conocimiento del Usuario los convenios que hacen que el servicio encarezca.

Al respecto, y dentro del contexto administrativo que realiza la UASB, sobre la falta de conocimiento de los Convenios suscritos por ENTEL S.A., es preciso señalar que este tipo de observación no ha sido considerado en el análisis de cargos contra ENTEL S.A., razón por la esta instancia jerárquica no emitirá pronunciamiento alguno al respecto, debiendo sólo remitirse a lo fundamentado en los cargos y el recurso compulsado.

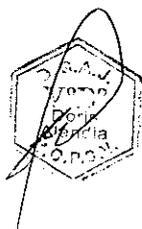
b) Principio de Asequibilidad

El Recurrente señala como una vulneración de parte de la ATT no haber considerado el análisis de los principios de solidaridad y asequibilidad en los servicios de telecomunicaciones.

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, en los recurso de revocatoria emitidos, expresa que en el contenido de la observación **no se contempla agravio alguno** respecto a los argumentos analizados, por lo que no correspondería la emisión de pronunciamiento alguno.

En lo que respecta al Derecho Administrativo, es imperante la obligatoriedad de una expresión de agravios, tal cual se manifiesta la doctrina en el libro de Jurisprudencia Administrativa de la Superintendencia General del Sistema de Regulación Financiera actualmente SIREFI, la cual señala:

“La (...) expresión de agravios, permite que el agraviado seleccione del acto impugnado aquellos argumentos que lo perjudican; si el recurrente no elabora así su expresión de agravios no existe –en rigor– una herramienta apta para cuestionar eficazmente el acto administrativo impugnado. Siendo este un requisito indispensable para que el recurrente pueda probar su pretensión, no puede emitirse un pronunciamiento sobre el particular... Por tanto, al no haberse demostrado, ni siquiera mencionado, las supuestas irregularidades acusadas no corresponde mayor análisis que el señalado, sobre los citados argumentos...” (Resolución Ministerial Jerárquica MEFP/VPSF/URJ-SIREFI 001/2009 de 9 de septiembre de 2009)”.



HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608

En este sentido, el argumento esgrimido por la ATT, es correcta y coincide con esta instancia jerárquica, razón por la cual no se tomará en cuenta este punto, ya que no se explicó la vulneración afectada.

c) Contratación de empresas de telefonía en el exterior

Como ya se manifestó en el inciso a) sobre los convenios que suscribe la Empresa ENTEL S.A., este no ha sido considerado en la formulación de cargos (ATT-DJ-A-ODE-TL LP 325/2018, y ATT-DJ-A-ODE-TL LP 339/2019), razón por la cual esta instancia jerárquica no puede manifestarse al respecto.

d) Características del servicio de Roaming Internacional

El Recurrente alega que en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 166/2019, se hizo un análisis acerca de la información oportuna al USUARIO acerca de las características de acceso al servicio de Roaming Internacional, siendo que no se informó el aprovisionamiento del servicio puede variar significativamente de un operador a otro en lo que respecta a los costos del servicio, aspecto nunca informado al usuario.

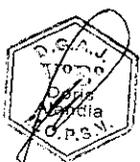
Sobre el particular, nuevamente se le recuerda a la Universidad Andina Simón Bolívar – UASB, que suscribió una declaración que señala: "(...) haber recibido la información acerca del tarifario de roaming internacional, el cual contiene las tarifas de servicio, volumen de datos mínimo, entre los cuales varía de acuerdo al operador al que decida conectarse". Asimismo, declara que al momento de la firma ha recibido Folletería, Información de Roaming Internacional y el Manual de Configuración de Equipos específicamente relacionados al servicio de Roaming Internacional".

De los documentos señalados, ENTEL S.A. refiere que se entregó al Usuario la "Guía de Roaming" donde está inserto el documento "BA.40 y 7.2" el cual fue elaborado por la "Asociación GSMA" que es una organización de operadores móviles y compañías dedicadas al apoyo de la normalización, implementación y promoción del sistema de telefonía móvil GSM, que en su sección 3.4 detalla el procedimiento utilizado para el establecimiento del servicio de Roaming Internacional entre dos operadores, situación por la cual, el Recurrente no puede ahora alegar desconocimiento.

Asimismo, se recurrió a la información que brinda la página web de ENTEL S.A., donde se puede observar que existe información detallada y las siguientes recomendaciones:

(...)

- Verifica las tarifas de los operadores del país al que viajarás, para seleccionar la mejor opción en tarifas y/o cobertura
- Toma nota que muchas de las aplicaciones instaladas en los Smartphones reciben y envían información haciendo uso del servicio de Roaming sin que tú lo sepas. Tus actualizaciones se descargarán automáticamente al minuto de conectarte a la red produciendo tráficos de datos indeseados, para evitar que esto suceda, desactiva en tu teléfono la opción "itinerancia de datos" para usar únicamente el servicio de llamadas, mientras está en Roaming. Si no lo haces, se te aplicará una tarifa por cada intercambio de datos (subida o bajada) que tu Smartphone realice
- Recuerda que los servicios de chat y redes sociales también ocupan tráfico de datos
- Revisa el manual de uso y configuración de equipos en Roaming Internacional.
- En el Manual de Tarifas observa que en la parte de datos existe un redondeo por tráfico cursado, estas características varían de un operador a otro, por eso es importante que elijas el de tu preferencia, te recomendamos prestar especial atención a este detalle y si tienes dudas por favor consúltanos de inmediato
- Una opción menos costosa para recibir y enviar datos desde tu Smartphone, es la de conectarte a redes Wi-Fi cada vez que te sea posible. Si de todos modos requieres mantener activado el servicio de datos de tu smartphone mientras está en Roaming, evita en lo posible abrir archivos de gran tamaño en los



HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608

correos, así como servicios de streaming como Youtube o videos/audios, periódicos On Line, páginas con muchas imágenes, y también otras aplicaciones como Google Maps, con alto tráfico por descarga de mapas

- Para mayor información acerca del servicio y cobertura de cada operador del país de destino, llama al 103 desde tu teléfono móvil de entel o al 800 10 5000 desde cualquier teléfono (el resaltado es nuestro)

En este sentido, se concluye que el OPERADOR explica al USUARIO los riesgos de la utilización de roaming internacional, recomendando que se utilice este servicio verificando tarifas, datos (subida y bajada) de teléfonos, servicios de chat y redes sociales. Asimismo, explica en el Manual de Tarifas, el redondeo por tráfico cursado, explicando que éstas varían de un operador a otro, información que consideramos oportuna, clara y eficaz.

e) Selección de Operador no es aplicable al servicio de roaming internacional

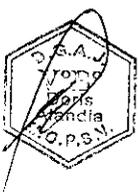
El Recurrente, al respecto manifiesta: *“Con la Resolución (...), se hizo un análisis acerca si el operador brindo información clara, precisa, cierta, completa y oportuna al USUARIO acerca de las características de acceso al servicio de Roaming Internacional, siendo que no se informó al usuario que el aprovisionamiento del servicio puede varias significativamente de un operador a otro en lo que respecta a los costos del servicio, aspecto que nunca informado al usuario, es decir que la publicación de tarifas vigentes de este servicio en la página web de ENTEL, no contempla este aspecto...”*

En el formulario de servicio de Roaming Internacional, suscrito por el Usuario con C.I. N° 1106828, éste acepta lo siguiente:

- a) El tarifario de roaming internacional se encuentra publicado en la página web: **www.entel.bo**, (...) mismo que varía de acuerdo al operador que decida conectarme (...).
- b) Que al solicitar el servicio de Roaming Internacional, **la funcionalidad me permitirá desplazarme desde la zona de servicio nacional hacia redes móviles de otros operadores en otros países con los cuales Entel S.A. tenga acuerdos** para proveer este servicio (...) salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles, cuando me encuentre en territorio boliviano...

Al respecto la ATT, mediante Informe Técnico de la ATT, explica este punto de la siguiente manera: *“se debe reiterar que para que una terminal móvil pueda conectarse a una red extranjera, lo puede efectuar de dos maneras: una opción de conexión es de manera automática, donde la red móvil **pública doméstica** del OPERADOR se aprovisiona en la red de algún operador de red móvil internacional para el establecimiento del servicio de roaming internacional, el mencionado aprovisionamiento es ejecutado de manera automática por la terminal móvil, conectándose a la red que se encuentre disponible y así mismo que cuente con los mejores parámetros para el funcionamiento del servicio tanto de datos como de voz, no dependiendo o teniendo indicios de decisión por parte del OPERADOR para tal efecto”* (el resaltado es nuestro).

Con referencia a la **Red Móvil Pública Doméstica**, ENTEL S.A. explica que se aprovisiona en la red de cualquier Operador de Red Móvil con la que tenga convenio para el establecimiento de Roaming Internacional. Tal aprovisionamiento no depende de ENTEL S.A. sino que se realiza de manera automática, es decir, que encontrándose el titular en territorio internacional y con el servicio de Roaming Internacional activado, su equipo móvil se conecta de manera automática a la red que encuentra disponible y que cuenta con los mejores parámetros para el funcionamiento del servicio de tráfico de datos y voz (...).



HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608

www.oopp.gob.bo

Av. Mariscal Santa Cruz esq. calle Druro, Edif. Centro de Comunicaciones La Paz, Piso 5
Teléfonos: (591) 2 2119999 - 2 2156600

En este sentido, cabe señalar que son cuestiones técnicas, de mejor servicio, los que utiliza el Operador para brindar un servicio eficiente a los Usuarios, mismo que ha sido informado al Sr. Antonio Enrique Durán, en representación de la UASB y al que se le entregó la documentación, por la que firmo en constancia el Formulario de Servicio.

“La segunda opción de conectarse a una red internacional, es de manera manual, en la que el USUARIO puede rastrear y elegir una red internacional de su preferencia, debiendo seguir una serie de pasos sencillos (...) los cuales contienen variaciones mínimas dependiendo de la marca y el modelo de la terminal móvil, siendo la forma más genérica de ingreso a menú para elegir la opción configuración/conexiones y dentro de ella la opción red o redes móviles para finalmente seleccionar elegir la red preferida según el país ...”

Si bien la ATT explica el tema de los operadores, es preciso señalar que en el Formulario de aceptación que suscribe la UASB, refiere: “... la funcionalidad me permitirá desplazarme desde la zona de servicio nacional hacia redes móviles de otros operadores en otros países con los cuales Entel S.A. tenga acuerdos...”, entendiéndose que ENTEL explicó al Representante de la UASB que había convenios con otras empresas en otros países, los cuales prestarían ese servicio, siempre y cuando cuente con un teléfono móvil que permita esa elección.

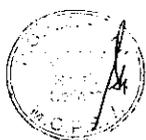
En ese orden, el principio de verbal material, ha estado implícito en el tratamiento de elección de operadores en el exterior del país, el cual debe entenderse como una verdad jurídica objetiva, tal cual lo señala la jurisprudencia: “...verdad jurídica objetiva, que deviene de la necesidad de dar primacía, por sobre la interpretación de las normas procesales, de modo tal que su esclarecimiento no se vea afectado por un excesivo rigor formal, lo que implica el que la autoridad administrativa competente, debe verificar plenamente los hechos que sirven de motivo para sus decisiones, (...), principio como tal, es de aplicación general a todos aquellos extremos tácticos iuris tantum, que sirven de fundamento a las decisiones de la Administración...” (Resolución Ministerial Jerárquica MEFP/VPSF/URJ-SIREFI 033/2015 de 18 de mayo de 2015).

En todo proceso administrativo, conforme concluye uniformemente la doctrina, la motivación de los actos debe encontrarse en cada acto administrativo que se emita, ya que la misma permitirá advertir si se ha o no violado su derecho subjetivo o cumplido cabalmente la normativa. Es así que esta instancia jerárquica, a tiempo de resolver el presente recurso, se guía por actos objetivos, seleccionando las pruebas que (a nuestro entender) puedan tener valor cognoscitivo, separándolas de aquellas que no la tienen y que por ello permanecen dentro de la esfera de las reacciones emotivas estrictamente individuales.

Lo expresado implica que ésta Instancia tiene el deber preciso de extraer de las pruebas los factores legítimos aceptables, a partir de ello construir inferencias racionales fundadas sobre reglas de valoración que son claramente identificables. Estas consideraciones han sido consideradas pertinentes para los aspectos de la decisión, pero lo son de un modo particular en lo que se refiere al elemento fáctico y la valoración de la prueba.

Es por esa razón que en Derecho Administrativo, la búsqueda de la verdad material, y la veracidad de los hechos, son las condiciones necesarias para una justa decisión, la que sin duda está presente en dos fases de razonamiento, la decisoria y la justificatoria, estando la primera orientada a construir la decisión y la segunda a presentar la decisión como justificada sobre la base de argumentos extraídos de la prueba analizada y de las normas aplicables.

En este orden, existe como “prueba” un contrato y un formulario de servicios solicitados “ROAMING INTERNACIONAL”, suscrito por el Representante de la



HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608

Universidad Andina Simón Bolívar, Sr. Antonio Enrique Durán Pacheco, con C.I. N° 1106828 (no indica extensión) que declara haber recibido información sobre las características, condiciones, fiabilidad y las limitaciones propias del servicio de roaming internacional, versus un reclamo que contradice dicha aceptación, sin que los argumentos expuestos hayan sido corroborados por prueba fehaciente.

CONSIDERANDO:

Que, mediante informe Jurídico INF/MOPSV/DGAJ N° 504/2020 de 17 de agosto de 2020, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del Recurso Jerárquico, recomendó la emisión de la Resolución Ministerial rechazando el Recurso interpuesto por el Sr. José Luis Gutiérrez Sardán, Rector de la Universidad Andina Simón Bolívar contra las Resoluciones Administrativas ATT-DJ-RA RE-TL LP 166/2019 y ATT-DJ-RA RE-TL LP 1/2020 de fechas 16 de diciembre de 2019 y 6 de enero de 2020, CONFIRMANDO totalmente las mismas.

Que, el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, establece que el recurso jerárquico será resuelto: **a)** Desestimándolo cuando hubiese sido interpuesto fuera de término o por un recurrente no legitimado; o no cumpla con los requisitos esenciales de forma exigidos; o hubiese sido interpuesto contra una resolución que previamente no fue impugnada mediante recurso de revocatoria; **b)** Aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado; o **c)** Rechazando el recurso, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

CONSIDERANDO:

Que, por Decreto Supremo N° 4196, de 17 de marzo de 2020, el Órgano Ejecutivo declaró emergencia sanitaria nacional y cuarentena en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia contra el brote del Coronavirus (COVID-19), estableciendo medidas de contención, prevención y protección en el ámbito laboral y de transporte.

Que, el parágrafo II de la Disposición Adicional Tercera del citado Decreto Supremo N° 4196 dispone que: *"II. Mientras dure la emergencia sanitaria nacional y cuarentena, las entidades públicas de nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas en el marco de sus atribuciones y competencias, deberán flexibilizar y reprogramar los plazos y procedimientos administrativos"*.

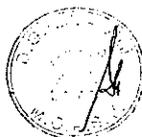
Que, en la Parte Resolutiva Primera de la Resolución Ministerial N° 066 de 23 de marzo de 2020, emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, se dispuso la SUSPENSIÓN de los plazos procesales administrativos de todos los trámites y recursos administrativos que se encuentran en curso de trámite y pendientes en el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, mismo que correrá a partir de la fecha de la emisión de la presente Resolución hasta la reanudación de plazos procesales a ser dispuesta por la Máxima Autoridad Ejecutiva de esa Cartera de Estado.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 097 de 1° de junio de 2020, la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, dispone la reanudación de plazos procesales administrativos en instancia jerárquica que se encuentren en curso de trámite y pendientes en esta cartera de Estado.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Presidencial N° 4141 de 28 de enero de 2020, la señora Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia, designó al ciudadano

HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608



Iván Arias Durán como Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

POR TANTO,

El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en virtud a los fundamentos de hecho y de derecho señalados líneas arriba, y con las facultades conferidas por los Artículos 61, 66 y 67 del Decreto Supremo N° 29894 de fecha 07 de febrero de 2009, y otras disposiciones legales conexas en actual vigencia,

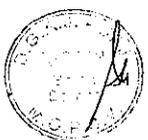
RESUELVE:

PRIMERO.- RECHAZAR los Recursos Jerárquicos presentados por el Sr. José Luis Gutiérrez Sardán, Rector de la Universidad Andina Simón Bolívar, **CONFIRMANDO totalmente** las Resoluciones de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 166/2019 y ATT-DJ-RA RE-TL LP 1/2020 de fechas 16 de diciembre de 2019 y 6 de enero de 2020, respectivamente.

Regístrese, notifíquese y archívese.



Lic. Herman Juan Arias Durán
MINISTRO
OBRAS PÚBLICAS SERVICIOS Y VIVIENDA
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



HIAD/DAC/SSM
Exp. URJ E/2020-01608