



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 006

La Paz, 06 ENE 2015

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por Giovanni Carlo Gismondi Paredes, en representación de Telecel S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 1453/2014 de 11 de agosto de 2014, 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. A través de formulario N° 044799, Jorge Enrique Iriarte Sanzetenea presentó reclamación directa en contra de Telecel S.A. por la expiración de MB verificada el 8 de noviembre de 2013 en relación a su línea telefónica 76466444, expresando que el operador mostró ineficacia para responder a sus consultas. En atención a que el interesado no estuvo de acuerdo con la resolución de Telecel S.A. emitida el 3 de diciembre del señalado año, mediante nota de 9 de diciembre de 2013 el usuario presentó la correspondiente reclamación administrativa (fojas 1 a 9).

2. El 7 de febrero de 2014, la ATT emitió el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL 0091/2014 a través del cual formuló cargos en contra de Telecel S.A. por la presunta indebida e inoportuna información sobre la forma de expiración de los MB contratados por el usuario; la supuesta inobservancia del operador a la acumulación y expiración de MB contratados; la presunta atención negligente del concesionario a los requerimientos del usuario y por el supuesto servicio deficiente relativo al sistema de consulta de saldo, navegación por internet y otros servicios provistos por el operador (fojas 38 a 41).

3. El 24 de abril de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 220/2014 a través de la cual declaró fundada la reclamación administrativa presentada por Jorge Enrique Iriarte Sanzetenea en atención a que el operador infringió la normativa regulatoria al no otorgar al usuario información clara, precisa, completa, oportuna y gratuita relativa a los servicios de telecomunicaciones conforme exige el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación; al no sumar el volumen de datos no consumido del servicio de internet del usuario al volumen de datos del mes siguiente conforme dispone el inciso c) del párrafo VII del artículo 120 del Reglamento a la referida Ley N° 164; al evidenciar un funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario conforme tipifica el inciso d) del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950 y al no permitirle acceder al servicio en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida conforme exige el numeral 1 del artículo 54 de la mencionada Ley N° 164, por lo que se instruyó al operador adopte los recaudos técnicos para evitar incurrir en tales contravenciones, determinando expresamente en el punto resolutivo quinto del acto emitido que Telecel S.A. debía gestionar mecanismos de información remota y presencial sobre la expiración de MB a favor de sus usuarios, habiendo dispuesto en el punto resolutivo décimo del referido acto sancionar a Telecel S.A. con multa de Bs500 por obstruir y retardar maliciosamente el procedimiento. Tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 58 a 65):

i) La ausencia de elementos probatorios que debieron ser aportados por el operador impidió que se desvirtúe lo reclamado por el usuario.

ii) No se evidenció que el operador demostrara que cuenta con los mecanismos necesarios para informar al usuario sobre la expiración de los MB contratados.

iii) Se evidencia que Telecel S.A. no brindó una atención acorde y diligente a los requerimientos solicitados por el usuario.

