



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 071

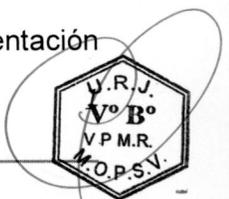
La Paz, 17 MAR 2015

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por la empresa Telefónica Celular de Bolivia S.A. - TELECEL S.A., representada por Giovanni Carlo Gismondi Paredes, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2014/2014, de 23 de octubre 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. En fecha 13 de agosto de 2013, Luís Eduardo Rejas Alurralde presentó ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes una reclamación administrativa contra TELECEL S.A. por cobros indebidos en sus líneas telefónicas por el servicio de internet. La ATT a través de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0522/2013, de 23 de septiembre de 2013 determinó rechazar la reclamación administrativa al ser manifiestamente infundada, en consideración de la publicación realizada por TELECEL S.A. con las características del servicio (fojas 1 a 22).
2. Luís Eduardo Rejas Alurralde interpuso recurso de revocatoria en fecha 15 de octubre de 2013 contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0522/2013 y la ATT, a través del Auto ATT-DJ-A-TL 0718/2013, de 22 de noviembre de 2013, dispuso la apertura de un término de prueba (fojas 27 a 31 y 43 a 44).
3. Mediante Nota REG/3664/2013 de 12 de diciembre de 2013, TELECEL S.A. presentó ante la autoridad reguladora alegatos y pruebas de descargo (fojas 46 a 86).
4. La ATT a través de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0051/2014, de 9 de enero de 2014, aceptó el recurso de revocatoria presentado por Luís Eduardo Rejas Alurralde contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0522/2013 revocando totalmente la misma y disponiendo la remisión del expediente administrativo a la Coordinación de Reclamaciones ODECO de la institución para la tramitación de la reclamación administrativa (fojas 87 a 100).
5. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL 0081/2014, de 4 de febrero de 2014, la ATT formuló cargos contra TELECEL S.A. por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a), párrafo I del Artículo 15 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, por la supuesta facturación indebida y/o cobro indebido de tarifas; y trasladó los cargos para que el operador los conteste en el plazo de siete días (fojas 103 a 106).
6. TELECEL S.A. contestó la formulación de cargos con Nota REG/0669/2014, de 21 de febrero de 2014, adjuntando pruebas de descargo (fojas 110 a 120).
7. A través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 361/2014, de 4 de julio de 2014, la ATT i) declaró fundada la reclamación de Luís Eduardo Rejas Alurralde contra TELECEL S.A. por la comisión de la infracción establecida en el inciso a), párrafo I 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; ii) instruyó a TELECEL S.A. la devolución de los montos facturados por el consumo de Mega Bytes (MB) consumidos en forma posterior a la finalización de la vigencia de los "Paquetigos" (paquetes promocionales de compra de MB) adquiridos en el periodo de la reclamación; y iii) instruyó a TELECEL S.A. a notificar al usuario de manera oportuna respecto del volumen de datos disponibles antes de alcanzar el consumo total del plan adquirido de "Paquetigos" de internet, asimismo de la nueva tarifa a ser aplicada al momento del vencimiento o consumo del plan adquirido, para que decida el usuario continuar o no con el servicio. Tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 135 a 143):

- i) De la evaluación de las pruebas remitidas por el proveedor, no existe documentación





respaldatoria de la explicación por parte de TELECEL S.A. respecto a la cantidad exacta del volumen de datos consumido por el reclamante posterior a la culminación de la vigencia del "Paquetigo" de Internet adquirido, esto es, el volumen de datos consumido posterior a horas 06:00. TELECEL S.A. tampoco presentó argumentos técnicos suficientes para demostrar que por las distintas variables tecnológicas y considerando las mismas, sería una imposibilidad técnica. Por lo que el ente regulador no tiene certeza de que TELECEL S.A. estaría procediendo a una correcta facturación por el volumen de datos consumidos por el reclamante, posterior a la culminación de la vigencia de "Paquetigos" de Internet adquiridos por Luís Eduardo Rejas Alurralde, situación que tiene impacto también en todos aquellos usuarios que adquieren el mencionado servicio.

ii) Se concluye que si bien TELECEL S.A. procedió a informar a Luís Eduardo Rejas Alurralde mediante envío de mensajes de texto, respecto a la vigencia de los "Paquetigos" de Internet adquiridos, no aportó las pruebas suficientes para desvirtuar los cargos formulados por la presunta facturación indebida y/o cobro indebido de tarifas a las líneas 76745637 y 76221463 de Luís Eduardo Rejas Alurralde.

8. En fecha 29 de julio de 2014, TELECEL S.A. interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 361/2014, exponiendo los siguientes argumentos (fojas 148 a 149):

i) La ATT ha optado por no realizar un análisis legal de la reclamación, de la respuesta ni de las pruebas aportadas por TELECEL S.A. por lo que la resolución carece de causa y fundamento, vulnerando el debido proceso y el Principio de Sometimiento Pleno a la Ley.

ii) El usuario sí hizo uso del servicio y debe en consecuencia pagar por dicho uso. La ATT omite considerar el principio de verdad material.

iii) Se vulnera el derecho del operador de recibir oportunamente el pago por los servicios provistos de conformidad con los precios o tarifas establecidas.

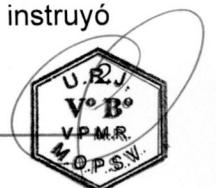
iv) De acuerdo a los detalles de navegación así como del informe de cobro, se evidencia que el cobro realizado por TELECEL S.A. fue correcto.

9. Mediante Auto ATT-DJ-ATL LP 628/2014, de 14 de agosto de 2014, el ente regulador abrió un término de prueba de diez días y TELECEL S.A. presentó pruebas a través de memorial de 1º de septiembre de 2014 (fojas 158 y 164 a 173).

10. En fecha 23 de octubre de 2014, la ATT emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2014/2014, a través de la cual determinó rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por TELECEL S.A. contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 361/2014, confirmando en todas sus partes ese acto administrativo, determinación adoptada en consideración de los siguientes criterios (fojas 181 a 190):

i) Se puede advertir que el fundamento utilizado para la decisión tomada en la resolución ahora impugnada se encuentra en la falta de respaldo, ya que de la revisión de las pruebas presentadas no existe el detalle de la cantidad de MB consumidos por el reclamante, toda vez que el detalle de tráfico remitido por TELECEL S.A. no realiza la desagregación del volumen de tráfico consumido hasta horas 06:00 y posterior a la misma, razón por la cual el ente regulador no puede tener certeza de la cantidad de MB consumidos posteriormente a la vigencia del Plan, hecho que impide establecer el pago correspondiente.

ii) Si bien se informó al usuario el plazo máximo de duración de los MB contratados, y que este plazo es fijo y previamente comunicado, no es menos cierto que esta información no puede considerarse como "oportuna", pues la oportunidad está relacionada al momento correcto y debido donde el usuario está cambiando de estructura tarifaria, punto temporal donde debe decidir sobre continuar o no con el servicio. En este contexto la Autoridad reguladora ya emitió pronunciamiento al respecto mediante las Resoluciones Administrativas ATT-DJ-RA-ODE TL 0039/2013 de 18 de enero de 2013 y ATT-DJ-RA-ODE TL 354/2014 de 3 de julio de 2014, en las cuales se instruyó





notificar el momento exacto en el que la plataforma expire, renueve o cuando los usuarios consuman la totalidad de los MB asignados, precedente que se encuentra firme en sede administrativa y que además es objeto de un proceso sancionador.

iii) El operador indica de forma global el consumo de MB realizado en la conexión y no realiza una descomposición de forma que se pueda apreciar lo consumido antes y después de las 06:00, se considera que este dato es importante para poder calcular si el cobro realizado fue el correcto, pues si bien el operador tiene derecho a cobrar por el uso de un servicio, también es correcto que el usuario sepa por qué se le está cobrando y sea previamente informado.

iv) Por todo lo expuesto, se evidencia que bajo el principio de verdad material, las pruebas presentadas fueron valoradas correctamente y en su totalidad, demostrando con ello que si bien TELECEL S.A. presentó pruebas, las mismas no permitieron establecer la cantidad de MB que consumió el usuario después de la expiración del "Paquetigo" comprado.

11. TELECEL S.A., el 12 de noviembre de 2014 interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2014/2014, argumentando lo siguiente (fojas 194 a 196):

i) La ATT evidenció que los comunicados fueron de conocimiento del usuario.

ii) La ATT no reconoce como oportuna la comunicación realizada por TELECEL S.A. aspecto que a todas luces no es legal ni racional, ya que no existe norma legal alguna que establezca que la información deba proporcionarse en el momento exacto como pretende la ATT; el artículo 54 de la Ley N° 164 establece que es derecho del usuario acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información, alejarse de esta previsión vulnera el principio de legalidad y el derecho a la seguridad jurídica de TELECEL S.A.

iii) TELECEL S.A. considera que siendo que el "Paquetigo" sólo dura hasta las 06:00 am del día siguiente de su activación, si la comunicación le llega al usuario dentro de este parámetro de tiempo (menos de un día), entonces la comunicación es razonable y oportuna, puesto que el usuario conoce perfectamente las condiciones.

iv) Los argumentos presentados por TELECEL S.A. a tiempo de recurrir la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 361/2014 han sido omitidos por la ATT en la emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2014/2014, privando a TELECEL S.A. de conocer resoluciones fundamentadas y motivadas, prescindiendo pronunciarse respecto a la falta de causa y fundamento en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 361/2014 y al uso efectivo del servicio por parte del usuario, privando a TELECEL S.A. de su derecho al pago respectivo.

12. Mediante Auto RJ/AR-097/2014, de 18 de noviembre de 2014, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por TELECEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2014/2014 (fojas 205).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 213/2015 de 16 de marzo de 2015, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico planteado por TELECEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2014/2014, de 23 de octubre de 2014, emitida por la ATT, a través de la cual el Director Ejecutivo de la ATT determinó rechazar el recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 361/2014.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 213/2015, se tienen las siguientes conclusiones:





1. El numeral 2 del artículo 75 de la Constitución Política del Estado dispone que las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan del derecho a la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.
2. El numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación dispone que las usuarias o los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación tienen derecho a 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.
3. Los incisos a), b), c) y g) del artículo 4 del Decreto Supremo N° 0065 de 3 de abril de 2009 que norma la defensa, la protección efectiva y la promoción de los derechos de las consumidoras, consumidores, usuarias y usuarios, establece los procedimientos para la admisión, gestión y seguimiento de las denuncias por incumplimiento de normas y regulaciones en la prestación de servicios y suministro de productos tanto del sector regulado, como del no regulado, establece, entre los derechos de los usuarios, el de la libre elección del producto o servicio, en el marco de la normativa vigente para cada actividad, a recibir la tutela efectiva del Estado en el uso y consumo de productos y servicios, a la información veraz y oportuna sobre los productos y servicios ofrecidos, precio, condiciones y otras características relevantes de los mismos y a recibir los servicios y productos en los términos, plazos, condiciones, modalidades y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.
4. Los numerales 1, 2, 5 y 15 del artículo 14 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación establecen, entre las atribuciones de la ATT, cumplir y hacer cumplir esa Ley y sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos; autorizar, regular y fiscalizar los servicios de telefonía fija, móvil y todas las redes y servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como al servicio postal a nivel nacional; regular, controlar, supervisar y fiscalizar la correcta prestación de los servicios y actividades por parte de los operadores o proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y de entidades certificadoras autorizadas y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales; y elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector.
5. Una vez expuestos los antecedentes y la base normativa aplicable al caso, cabe atender lo expresado por la recurrente; en ese sentido, se tiene en cuanto a que la ATT evidenció que los comunicados fueron de conocimiento del usuario; el ente regulador fue claro al establecer que si bien se informó al usuario el plazo máximo de duración de los MB contratados, y que este plazo es fijo y previamente comunicado, no es menos cierto que esta información no puede considerarse como "oportuna", pues la oportunidad está relacionada al momento correcto y debido donde el usuario está cambiando de estructura tarifaria, punto temporal donde debe decidir sobre continuar o no con el servicio. Por lo tanto, ha quedado demostrado que la comunicación realizada al usuario a través de la prensa, o el SMS sobre la activación del "Paquetigo", no implica que el usuario tenga conocimiento efectivo y oportuno y pueda tomar conocimiento de en qué momento migraba de una plan tarifario a otro, constatándose que, al contrario, la migración automática resultó imperceptible para el usuario, quedando establecido que la información necesaria y precisa no fue provista por el operador, incumpliendo lo previsto en el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación que dispone que las usuarias o los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación tienen derecho a acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
6. Respecto a que la ATT no reconoce como oportuna la comunicación realizada por TELECEL S.A. aspecto que a todas luces no es legal ni racional, ya que no existe norma legal alguna que establezca que la información deba proporcionarse en el momento exacto como pretende la ATT; y que el artículo 54 de la Ley N° 164 establece que es derecho del usuario acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información, alejarse de esta previsión vulnera el principio de legalidad y el





derecho a la seguridad jurídica de TELECEL S.A.; corresponde señalar que conforme se tiene expuesto en la Resolución impugnada, el ente regulador ya emitió pronunciamiento al respecto mediante las Resoluciones Administrativas ATT-DJ-RA-ODE TL 0039/2014 de 18 de enero de 2014 y ATT-DJ-RA-ODE TL 354/2014 de 3 de julio de 2014, en las cuales instruyó notificar el momento exacto en el que la plataforma expire, renueve o cuando los usuarios consuman la totalidad de los MB asignados, precedente que se encuentra firme en sede administrativa y que además es objeto de un proceso sancionador.

Asimismo, de la revisión del expediente del caso, se establece que el pronunciamiento emitido por el ente regulador se enmarca en sus atribuciones establecidas normativamente, tratándose de instrucciones operativas encuadradas en sus atribuciones legalmente previstas, ya que como se expuso precedentemente, tanto la Constitución Política del Estado, como la Ley N° 164 y sus Reglamentos establecen la obligación de los operadores de respetar y precautelar los derechos de los usuarios brindando información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita, por lo que no cabe el rechazo del operador a cumplir el ordenamiento jurídico vigente, careciendo de asidero legal y fáctico las argumentaciones expuestas por el operador.

El que la obligación de informar al usuario sobre la migración de una categoría tarifaria a otra sea una nueva obligación, se encuentra respaldado por lo establecido en el artículo 88 del Reglamento a la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación aprobado por Decreto Supremo N° 1391 que señala que el proveedor del Servicio de Acceso a Internet debe cumplir con los términos y condiciones que las usuarias o usuarios han contratado, siendo responsabilidad de los operadores o proveedores informar oportunamente a las usuarias y usuarios respecto de las características del servicio y en el parágrafo IX del artículo 120 del referido Reglamento que dispone que queda prohibido para el operador o proveedor migrar de una categoría tarifaria a otra, sin el consentimiento del usuario, salvo que la migración represente mayores beneficios y sea aceptada por los usuarios, aspecto que no sucedió en el caso en el que TELECEL S.A. pretende una migración automática de plan tarifario sin conocimiento para el usuario del momento exacto en que se produce tal evento. Por lo que no se evidencia la vulneración al principio de legalidad y al derecho a la seguridad jurídica alegada por el operador.

7. En cuanto a que TELECEL S.A. considera que siendo que el "Paquetigo" sólo dura hasta la 06:00 am del día siguiente de su activación, si la comunicación le llega a usuario dentro de este parámetro de tiempo (menos de un día), entonces la comunicación es razonable y oportuna, puesto que el usuario conoce perfectamente las condiciones; cabe destacar lo manifestado en el punto precedente respecto a que la comunicación publicada, así como el mensaje de texto enviado al usuario, sólo le informan sobre las características del servicio y que éste está habilitado, pero de ninguna manera le informa el momento en el que se le migrará de plan tarifario, por lo que el análisis realizado sobre la oportunidad por el ente regulador es correcto, resultando la observación del recurrente una apreciación subjetiva que carece de respaldo legal y técnico.

8. En relación a que los argumentos presentados por TELECEL S.A. a tiempo de recurrir la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 361/2014 han sido omitidos por la ATT en la emisión de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2014/2014, privando a TELECEL S.A. de conocer resoluciones fundamentadas y motivadas respecto a la falta de causa y fundamento en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 361/2014 y al uso efectivo del servicio por parte del usuario, privando a TELECEL S.A. de su derecho al pago respectivo; es pertinente señalar que de la revisión de los antecedentes y de las resoluciones emitidas por la autoridad reguladora, se evidencia que ésta consideró y valoró las pruebas presentadas por TELECEL S.A. concluyendo que si bien hay un uso efectivo del servicio, las pruebas presentadas no son suficientes para desvirtuar los cargos que le fueron formulados al no haber informado de manera clara, precisa y oportuna al reclamante el momento en el que se estaba migrando de categoría tarifaria para que éste decida seguir o no usando el servicio, por lo que no es evidente que dichos actos administrativos carezcan de causa y fundamentación.

9. Por todo lo referido y en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N°





27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por TELECEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2014/2014, confirmando totalmente dicho acto administrativo.

POR TANTO:

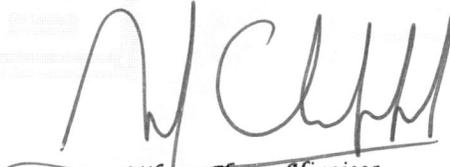
El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por TELECEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2014/2014, de 23 de octubre de 2014, emitida por la ATT, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

Comuníquese, regístrese y archívese.




Milton Claros Hinojosa
Ministro
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda

