RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 135

La Paz, 19 MAY 2015

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por Juan Carlos Salaues Almaraz en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2443/2014 de 29 de diciembre 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. El 15 de mayo de 2014, Juan Carlos Salaues Almaraz presentó reclamación directa contra la Empresa de Telecomunicaciones Nuevatel PCS de Bolivia S.A. – NUEVATEL S.A., por facturación y cobro indebido de tarifas por servicio internet móvil de datos en *roaming* internacional, no estando de acuerdo con la facturación de Bs5.436,20 de los meses de marzo y abril de 2014, correspondiente a las líneas 70619700 y 70818507, que se habría producido durante un viaje a Colombia realizado del 28 de abril al 5 de mayo de 2014, estando desconectado el teléfono y habiendo utilizado únicamente redes *wi fi* (fojas 3).

2. El 5 de junio de 2014, NUEVATEL S.A. declaró parcialmente procedente la reclamación directa, informando que se validó el tráfico generado por ese servicio durante su permanencia en Chile, en el periodo comprendido entre el 30 al 31 de marzo y entre el 1º al 5 de abril de 2014, correspondiente a la línea 70164466. No se registra consumo GPRS en sus líneas 70619700 y 70818507. Los cargos más importantes corresponden al tráfico de 65.0879 MB, Bs5.436,20.-, según el cobro realizado por el operador del país de destino. Los montos facturados son correctos, pero dado que el límite de crédito de la línea 70164466 es de 50MB, se refacturará descontando Bs1.252,80.- en la factura de abril, la que estará disponible desde el 13 de junio, sugiriendo solicitar el detalle de llamadas correspondiente (fojas 4).

3. El 4 de julio de 2014, Juan Carlos Salaues Almaraz presentó reclamación administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, expresando: **i)** El teléfono asociado con el supuesto consumo de datos GPRS no estaba en Colombia en las fechas indicadas; **ii)** La nota NT-25909/SCS-3704/14 se refiere a que el consumo de datos se realizó, entre el 30 al 31 de marzo y entre el 1º al 5 de abril de 2014 pero la prefactura enviada indica un consumo a partir del 1º de abril pues el periodo de marzo ya había sido facturado; **iii)** El operador corrigió su nota, con nota NT-1128-SCS3735/14 de 20 de junio donde aclaran que el consumo se realizó en Chile y no en Colombia; **iv)** No se autorizó la habilitación de *roaming* internacional en la línea 70164466 y menos el consumo de datos a un costo de $us12.- el MB, cuando el costo regular de ese servicio es más de 100 veces menor a dicho monto; y **v)** El operador no informó que el servicio de *roaming* internacional estaba habilitado por defecto y menos el costo del servicio; se conculcó el derecho establecido en el numeral 3 del artículo 54 de la Ley Nº 164 y la obligación determinada en el numeral 3 del artículo 9 de esa Ley (fojas 7 a 14).

4. A través de correo electrónico de 9 de julio de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes intentó el avenimiento entre partes (fojas 5 a 6).

5. El 14 de julio de 2014, NUEVATEL S.A. remitió un correo electrónico al ente regulador informando los antecedentes del caso (fojas 1 a 2).

6. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 587/2014 emitido el 1º de agosto de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió: **i)** formular cargos contra NUEVATEL S.A. por la presunta comisión de la infracción descrita en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado por el Decreto Supremo Nº 25950, y **ii)** correr traslado al operador para que conteste los cargos formulados y acompañe la prueba pertinente, dentro de los 7 días siguientes a su notificación (fojas 15 a 16).

U.R.J. V°B° V.P.M.R. M.O.P.S.V.

7. A través de memorial presentado el 20 de agosto de 2014, NUEVATEL S.A. respondió a la formulación de cargos (fojas 20 a 77).

8. El 12 de septiembre de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 568/2014 que resolvió declarar infundada la reclamación administrativa presentada por Juan Carlos Salaues Almaraz contra NUEVATEL S.A. al no haber incurrido en la infracción al inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 25950, basándose en que el Informe Técnico ATT-DS-INF TEC LP 664/2014 de 8 de septiembre de 2014, verificó si existió facturación y/o cobro indebido en cuanto a la prestación del servicio de *roaming* internacional provisto a las líneas telefónicas 70619700, 70818507 y 70164466 durante el periodo objeto de la reclamación, concluyendo que las pruebas presentadas por el operador demuestran que el servicio se efectuó de manera efectiva (fojas 86 a 95).

9. Mediante memorial presentado el 9 de octubre de 2014, Juan Carlos Salaues Almaraz planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 568/2014, reiterando lo argumentado en su reclamación administrativa y añadiendo lo siguiente (fojas 98 a 99 vuelta):

i) El punto central del reclamo no es si existió o no el tráfico de datos, sino el hecho de no haber sido informado adecuadamente respecto a ello y no haber autorizado dicho tráfico en el viaje y lugar en particular.

ii) Mediante el Auto de formulación de cargos se exigió a NUEVATEL S.A. la presentación de un contrato que acredite la notificación por parte del operador al usuario sobre la habilitación del servicio de *roaming* internacional en el periodo objeto de la reclamación, nunca se hicieron conocer los descargos presentados y se entiende que el operador no presentó tal documento.

iii) Se omitió el avenimiento establecido en la normativa y se determinó unilateralmente que el objeto de la reclamación se centra en verificar si la facturación es correcta y si se hizo uso del servicio de *roaming*, alejándose del objeto de la reclamación.

iv) Se consideró que el servicio estaría habilitado desde el año 2007 y que el usuario estaba consciente de ello al autorizar un límite de 50 MB de consumo.

v) No se notificó la clausura del término de prueba, para ejercer el derecho a alegatos conforme los dispone el artículo 64 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172.

vi) Se establece que el regulador tiene la facultad de valorar la prueba, pero ello no implica establecer presunciones, como aquella que considera que al haber habilitado el servicio de *roaming* internacional en el año 2007 se presume que el usuario autorizó su uso en mayo de 2014.

10. A través de memorial presentado el 21 de noviembre de 2014 Juan Carlos Salaues Almaraz presentó pruebas (fojas 103 a 110).

11. Mediante memorial presentado el 21 de noviembre de 2014, Fabiana Cunioli Paz, en representación de NUEVATEL S.A., reiteró y ratificó su prueba presentada (fojas 111 a 112 vuelta).

12. El 29 de diciembre de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2443/2014 que rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por Juan Carlos Salaues Almaraz en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 568/2014, expresando los siguientes fundamentos (fojas 119 a 125):

i) Se establece que el ente regulador, mediante correo electrónico de 9 de julio de 2014, remitió a NUEVATEL S.A. propuesta de avenimiento y solicitud de información

U.R.J. V°B° V.P.M.R. M.O.P.S.V.

correspondiente a la reclamación, cumpliendo lo establecido en el artículo 60 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172; asimismo, cabe señalar que el avenimiento no es un acto que deba ser realizado previo al proceso administrativo, ya que podría darse el caso de que las partes lleguen a un acuerdo sin participación del ente regulador, por lo que se concluye que no se vulneró el debido proceso.

ii) El usuario admitió haber utilizado anteriormente el servicio, por lo que al conocer las condiciones del mismo debió solicitar su desactivación. El punto 2.2 de los Términos y Condiciones del servicio determina que puede ser utilizado en cualquier momento, lo que implica que la conexión se mantiene activa y se conecta de forma automática a la red del país donde se encuentre el usuario, siempre y cuando el operador hubiese celebrado el acuerdo.

Conforme a los antecedentes del caso, el operador no estaría incumpliendo con la obligación de proporcionar información clara y precisa al usuario, ya que así como es deber del operador el brindar la misma, no es menos cierto que es deber del usuario el solicitarla.

Así el operador no hubiera brindado la información necesaria al usuario antes de visitar un país, eso no implica que se esté en constante desinformación, ya que al encender el equipo en otro país se recibe un mensaje de texto informando que se encuentra en el servicio de *roaming* internacional y la tarifa del mismo, lo que sucedió en el caso.

iii) El incumplimiento a la solicitud de presentación de un contrato para el servicio de *roaming* internacional suscrito por el usuario, se debió a que los archivos de NUEVATEL S.A. fueron quemados de forma accidental en Cochabamba, el 3 de agosto de 2014. Al no existir el mismo se cuenta con indicios suficientes para creer que el titular de la línea objeto del reclamo estaba de acuerdo con la prestación del servicio de *roaming* internacional, ya que era un usuario frecuente y se cuenta con la grabación que evidencia que conocía que contaba con el servicio, al haber aceptado en algún momento el límite de 50 MB.

iv) La falta de notificación con el Auto de clausura del término de prueba no significó que el usuario no hubiera podido presentar la prueba o los alegatos que considerase pertinentes en cualquier momento del proceso.

v) El operador presentó la prueba necesaria para evidenciar la existencia del tráfico de datos en el servicio de *roaming* internacional facturados advirtiéndose que el usuario estaba en conocimiento de tal hecho, al ser un servicio constante prestado por el operador, situación demostrada con hechos como la grabación del contacto telefónico entre el usuario y el operador. Al ser el usuario el titular de la línea debe hacerse responsable de la misma a pesar de que él no la hubiera utilizado.

13. El 16 de enero de 2015, Juan Carlos Salaues Almaraz interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2443/2014, reiterando lo argumentado anteriormente y añadiendo lo siguiente (fojas 129 a 131 vuelta).

i) Conforme a la propia información del operador, es necesaria la suscripción de un contrato para acceder al servicio de *roaming* internacional, cosa que no sucedió.

ii) La Resolución impugnada señala que se procuró el avenimiento mediante un correo electrónico que no fue conocido por el reclamante, incumpliéndose lo establecido por el artículo 60 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172.

iii) En actitud proteccionista hacia el operador el regulador interpreta que la autorización efectuada para una línea telefónica implica la autorización para todas las líneas.

iv) El regulador fundamenta su pronunciamiento en el punto 2.2 de los Términos y Condiciones para la prestación del servicio, dejando de lado que el reclamo consiste en el desconocimiento de los mismos y de las tarifas, por la inexistencia de un contrato que establezca tales condiciones. Se hace notar que en cuanto se probó que no se suscribió un contrato el cual es una condición establecida por el operador, el regulador expresa otros argumentos para "desestimar" el recurso presentado, como si fuera la parte demandada.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz, Esq. Calle Oruro, Edif. Centro de Comunicaciones La Paz, 5º piso,
teléfonos: (591) -2- 2119999 – 2156600

V.R.J.
V° B°
V.P.M.R.
M.O.P.S.V.

Asimismo se deja establecido que los mensajes de texto enviados ya en el exterior carecen de fuerza ya que se supone que tal información debe ser proporcionada antes de habilitar el servicio, precisando que nunca fueron recibidos.

v) El hecho de que en algún momento se pudo haber aceptado un límite de 50 MB, no implica que se autorizó el uso de *roaming* para la línea en cuestión en el periodo facturado.

vi) En la Resolución impugnada, el regulador cual si fuera parte, sustenta la ausencia del contrato en un supuesto incendio en la ciudad de Cochabamba, sin mostrar evidencia de que el contrato del reclamante estaba en esa ciudad, cometiéndose un nuevo agravio en contra del usuario.

14. A través de Auto RJ/AR-007/2015 de 20 de enero de 2015, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto por Juan Carlos Salues Almaraz en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2443/2014 (fojas 133).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 436/2015 de 19 de mayo 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 acepte el recurso jerárquico interpuesto por Juan Carlos Salaues Almaraz, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2443/2014 y, en consecuencia, se revoque totalmente dicha Resolución y, en su mérito, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 568/2014 y el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 587/2014 y se instruya a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes atender la reclamación administrativa presentada por Juan Carlos Salaues Almaraz de acuerdo a lo previsto en los artículos 59 a 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172 y a los criterios de adecuación a derecho expuestos en ese Informe.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 436/2015, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El parágrafo II 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. Los incisos d) y e) del artículo 4 de la Ley Nº 2341 de Procedimiento Administrativo establecen entre los principios que rigen la actividad administrativa el de verdad material, el cual señala que la Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil y el de buena fe, que manifiesta que en la relación de los particulares con la Administración Pública se presume el principio de buena fe. La confianza, la cooperación y la lealtad en la actuación de los servidores públicos y de los ciudadanos, orientarán el procedimiento administrativo.

3. Los artículos 54 a 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172 establecen el procedimiento que deben seguir las reclamaciones directas y administrativas presentadas por los usuarios.

4. El parágrafo III del artículo 58 y el parágrafo II del artículo 63 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172 establecen que en los procedimientos de reclamación directa y administrativa la carga de la prueba es del operador.

5. Los numerales 3 y 10 del artículo 54 de la Ley Nº 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación establecen entre los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación el acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz, Esq. Calle Oruro, Edif. Centro de Comunicaciones La Paz, 5º piso,
teléfonos: (591) -2- 2119999 – 2156600

V.B.
Vº Bº
V.P.M.R.
M.O.P.S.V.

servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios y el suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

6. Los numerales 3 y 8 del artículo 59 de la referida Ley señalan entre las obligaciones de los operadores y proveedores el proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias o los usuarios y el suscribir contratos para esos servicios de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

7. El inciso a) del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado por el Decreto Supremo Nº 25950 establece que constituye infracción contra derechos de los usuarios la facturación indebida y/o cobro indebido de tarifas.

8. Una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable cabe precisar que la controversia en el presente caso se centra en determinar si el recurrente suscribió o no un contrato de prestación del servicio de *roaming* internacional con el operador y si tuvo pleno conocimiento de las condiciones y características del tal servicio; para lo cual se deben analizar los argumentos expuestos por el recurrente. En ese sentido, se tiene que en relación a que es necesaria la suscripción de un contrato para acceder al servicio de *roaming* internacional, cosa que no habría sucedido; es menester señalar que de acuerdo a lo establecido por los numerales 3 y 10 del artículo 54 y los numerales 3 y 8 del artículo 59 de la Ley Nº 164, es tanto un derecho del usuario como una obligación de los operadores el proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias o los usuarios y el suscribir contratos para esos servicios.

9. El ente regulador determinó que el incumplimiento a la solicitud de presentación de un contrato para el servicio de *roaming* internacional suscrito por el usuario, se debió a que los archivos de NUEVATEL S.A. fueron quemados de forma accidental en Cochabamba, el 3 de agosto de 2014 y decidió que al no existir el mismo contaba con indicios suficientes para creer que el titular de la línea objeto del reclamo estaba de acuerdo con la prestación del servicio de *roaming* internacional, ya que era un usuario frecuente y se cuenta con la grabación que evidenciaría que conocía que contaba con el servicio, al haber aceptado en algún momento el límite de 50 MB; al respecto, tal conclusión no resulta procedente, toda vez que el que se hubiese producido el siniestro manifestado por el operador, en el cual se habría perdido documentación entre la cual estaría el contrato para el servicio de *roaming* internacional suscrito por el usuario, no puede considerarse un descargo suficiente, como infundadamente concluyó el regulador, ya que en los procedimientos de reclamación la carga de la prueba corresponde al operador.

Aún en el caso de que basándose en el principio de buena fe que rige el procedimiento administrativo el ente regulador aceptara tal descargo; debió exigir al operador la reposición del citado Contrato y de toda aquella documentación cuya alegada desaparición pueda afectar a otros usuarios o las labores de fiscalización del regulador, ya que bajo la equivocada premisa de que si el operador perdió la documentación como resultado de un siniestro se asume que el contenido de la misma es el que el operador alega, ello lo beneficiaría irrestrictamente y podría causarse un grave daño a los derechos de los usuarios a quienes se estaría prestando servicio sin la constancia de un Contrato que precautele sus derechos; en caso de que no hubiese adoptado tal determinación, de la cual no existe evidencia en el expediente del caso, la Autoridad fiscalizadora incumplió la normativa que determina que la carga de la prueba corresponde al operador, aceptando la afirmación del operador, no sustentada en ninguna prueba, de que el Contrato se encontraba entre la documentación perdida en el incendio y rechazando la afirmación del recurrente en sentido de que no firmó ningún contrato para el servicio de *roaming* internacional para la línea 70164466.

V.R.J. V°B° V.P.M.R. M.O.P.S.V.

10. En cuanto a que la Resolución impugnada señala que se procuró el avenimiento mediante un correo electrónico que no fue conocido por el reclamante, incumpliéndose lo establecido por el artículo 60 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172; cabe señalar que el parágrafo I del citado artículo establece que "El Superintendente, dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la reclamación, sujetándose a un procedimiento informal, podrá adoptar todas las medidas que considere convenientes para solucionar la reclamación, incluyendo el avenimiento entre partes, dentro del marco establecido por el orden jurídico regulatorio. Solucionada la reclamación, asentará constancia escrita de este hecho"; por lo que la afirmación del ente regulador de que al haber remitido al operador un correo electrónico el 9 de julio de 2014, con una propuesta de avenimiento y solicitud de información correspondiente a la reclamación, habría cumplido lo establecido en el artículo citado y que el avenimiento no es un acto que deba ser realizado previo al proceso administrativo, ya que podría darse el caso de que las partes lleguen a un acuerdo sin participación del ente regulador, constituye una afirmación que carece de la fundamentación suficiente.

Como establece el mencionado artículo 60 el avenimiento es un acto facultativo del ente regulador; sin embargo, una vez que el regulador decidió intentarlo al haber enviado tal propuesta al operador debió haber sido puesto en conocimiento del reclamante; ya que se entiende que es la búsqueda de conciliación entre las pretensiones de ambas partes; careciendo de razonabilidad el que se intente un avenimiento con una sola de las partes en conflicto; por lo que se concluye que la Autoridad fiscalizadora no cumplió lo previsto en la mencionada disposición normativa.

11. En relación a que en actitud proteccionista hacia el operador el regulador interpretó que la autorización efectuada para una línea telefónica implicaba la autorización para todas las líneas; es pertinente expresar que es evidente tal afirmación; ya que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no consideró que el recurrente al ser titular de varias líneas podría haber suscrito contrato para el servicio de *roaming* internacional para una o varias de ellas, pero no necesariamente para la línea objeto del proceso.

12. En cuanto a que el regulador fundamentó su pronunciamiento en el punto 2.2 de los Términos y Condiciones para la prestación del servicio, dejando de lado que el reclamo consiste en el desconocimiento de los mismos y de las tarifas, por la inexistencia de un contrato que establezca tales condiciones; cabe señalar que el conocimiento de las tarifas y los términos y condiciones del servicio resulta un aspecto accesorio al tema principal, pues como se manifestó en el punto 8 precedente, la base para determinar si el recurrente tenía pleno conocimiento de las condiciones del servicio es contar con el contrato para la prestación del servicio de *roaming* internacional que habría sido suscrito por él, instrumento que es el requisito imprescindible para que el operador habilite tal servicio a los usuarios.

13. Respecto a que el hecho de en algún momento el usuario pudo haber aceptado un límite de consumo de 50 MB, no implica que se autorizó el uso de *roaming* para la línea en cuestión en el periodo facturado, si bien tal aceptación podría ser considerada un indicio, no puede prevalecer en la decisión del regulador, sobre el aspecto esencial del reclamo el cual fue la negativa del reclamante de haber suscrito un contrato para la prestación del servicio de *roaming* internacional para la línea 70164466.

14. Acerca de que el recurrente no fue notificado con la clausura del Término de Prueba abierto por el regulador; cabe precisar que esa omisión, si bien podría ser una falta administrativa, no afectó el debido proceso o el derecho a la defensa del usuario; ya que al contrario de lo afirmado por éste, no se restringió su derecho a presentar alegatos, los cuales pudieron ser efectuados en cualquier momento anterior al acto impugnado, careciendo de fundamentación suficiente tal argumento.

15. Es necesario precisar que el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 587/2014 formuló cargos contra el operador por la presunta comisión de la infracción descrita en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 25950; dejando de lado lo reclamado por el usuario en cuanto a que se vulnero su derecho de acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del servicio

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz, Esq. Calle Oruro, Edif. Centro de Comunicaciones La Paz, 5º piso,
teléfonos: (591) -2- 2119999 – 2156600

de telecomunicaciones provisto, a ser proporcionada por el operador; establecido en el numeral 3 del artículo 54 de la Ley Nº 164; motivo por el cual corresponde que el regulador efectúe la formulación de cargos tomando en cuenta tal aspecto.

16. En consideración a todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172 corresponde aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Juan Carlos Salaues Almaraz, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2443/2014 y, en consecuencia, revocar totalmente dicha Resolución y, en su mérito, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 568/2014 y el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 587/2014 e instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes atienda la reclamación administrativa presentada por Juan Carlos Salaues Almaraz de acuerdo a lo previsto en los artículos 59 a 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172 y a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por Juan Carlos Salaues Almaraz, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2443/2014 de 29 de diciembre de 2014, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, revocar totalmente dicha Resolución y, en su mérito, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 568/2014 y el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 587/2014.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes atienda la reclamación administrativa presentada por Juan Carlos Salaues Almaraz de acuerdo a lo previsto en los artículos 59 a 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172 y a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución.

TERCERO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes eleve un informe en el plazo de 10 días sobre las acciones que tomó respecto a la pérdida de documentación del operador que habría sucedido el 3 de agosto de 2014.

Comuníquese, regístrese y archívese.

U.R.J. Vº Bº V.P.M.R. M.O.P.S.V.

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

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz, Esq. Calle Oruro, Edif. Centro de Comunicaciones La Paz, 5º piso,
teléfonos: (591) -2- 2119999 – 2156600