



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 152

La Paz, 01 JUN 2015

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por Williams Fernando Balladares Machicado y Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones – ENTEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2422/2014 de 26 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 20 de enero de 2014, Diego Enrique Mendoza presentó reclamación directa contra la Empresa Nacional de Telecomunicaciones – ENTEL S.A., por facturación y cobro indebido de tarifas por servicio internet móvil de datos en *roaming* internacional, a la línea 72059317 del 30 de noviembre a diciembre de 2013, ya que el 30 de noviembre a las 12:40 por 370KBPS se le cobró 0.24 ctvs. y a las 12:41 se le cobran Bs834 por 8MB (fojas 2).
2. El 10 de febrero de 2014, ENTEL S.A. declaró improcedente la reclamación directa, informando que se verificó que no existe ningún error en la facturación realizada (fojas 2 vuelta).
3. El 13 de febrero de 2014, Diego Enrique Mendoza presentó reclamación administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, reiterando lo expuesto en la reclamación directa (fojas 4).
4. A través de correo electrónico de 18 de marzo de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes intentó el avenimiento entre partes y requirió documentación del caso, otorgando tres días al efecto (fojas 5 a 6).
5. El 14 de abril de 2014, ENTEL S.A. remitió un correo electrónico al ente regulador informando los antecedentes del caso (fojas 1 a 7).
6. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 414/2014 emitido el 4 de junio de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió: **i)** formular cargos contra ENTEL S.A. por la presunta comisión de la infracción descrita en el inciso a) del párrafo 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 N° 25950, por la presunta facturación indebida por tráfico de datos de internet por servicio de *roaming* internacional, de la línea 72059317 en el periodo objeto del reclamo, 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 9 a 11).
7. A través de nota presentada el 2 de julio de 2014, ENTEL S.A. respondió a la formulación de cargos (fojas 14 a 16).
8. El 27 de octubre de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 675/2014 que resolvió: **i)** Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Diego Enrique Mendoza contra ENTEL S.A. por la comisión de la infracción al inciso a) del párrafo I del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950; **ii)** Instruir a ENTEL S.A. la refacturación de los montos indebidamente cobrados por el servicio de *roaming* internacional al reclamante en el periodo objeto de la reclamación, en el plazo de 10 días; y **iii)** Instruir a ENTEL S.A. informar y proporcionar documentación a los usuarios que adquieran el servicio de *roaming* internacional de datos, de acuerdo a lo señalado en el inciso a) del párrafo I del artículo 65 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, tal determinación fue adoptada en consideración a lo siguiente (fojas 39 a 47):



www.oopp.gob.bo

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

1

