



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





i) El Informe Técnico ATT-DS-INF TEC LP 542/2014 de 31 de julio de 2014 establece lo siguiente: **a)** No se tiene constancia que ENTEL S.A. hubiese hecho llegar al usuario la documentación presentada como descargo; y **b)** de acuerdo a lo verificado no se identifican inconsistencias entre la cantidad de datos generados y el total facturado.

ii) El Informe Técnico ATT-DS-INF TEC LP 747/2014 de 30 de septiembre de 2014 reiteró lo señalado en el Informe Técnico ATT-DS-INF TEC LP 542/2014 y añadió que se evidenció la existencia de la Adenda al Contrato de prestación de los Servicios Móvil Celular y Comunicación Personal para la prestación del servicio de *roaming* internacional; sin embargo, no se estableció que también se habilitó ese servicio para Datos.

iii) La Adenda citada, no menciona en ninguna cláusula el servicio de *roaming* de Datos, refiriéndose en la Cláusula Cuarta sólo al servicio de *roaming* internacional para voz.

iv) No existen pruebas que permitan evidenciar que el operador brindó información del servicio al usuario, vulnerando lo dispuesto por el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164 y el artículo 13 de la Ley N° 453 General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores. A su vez, el inciso c) del párrafo II del artículo 23 de la Ley N° 453 determina que se considera como práctica comercial abusiva el cobro por los productos o servicios no provistos o no solicitados.

v) Si bien la formulación de cargos fue efectuada por facturación y/o cobro indebido, no es menos cierto que la mala información brindada al usuario respecto al servicio de *roaming* internacional de datos, tiene incidencia a tiempo de la valoración de las pruebas.

9. Mediante Nota SAR/1411067 presentada el 14 de noviembre de 2014, Williams Fernando Balladares Machicado, en representación de ENTEL S.A., planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 675/2014, expresando lo siguiente (fojas 52 a 55):

i) Al firmar la Adenda al Contrato, conforme a la Cláusula Novena, inciso a) el cliente declara expresamente haberse informado por sus propios medios de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias del servicio, habiéndose proporcionado toda la información que el abonado hubiere podido solicitar sobre la materia antes de tal firma.

ii) No existe normativa vigente ni acto administrativo que declare la obligatoriedad de la entrega en forma física a cada usuario de *roaming* internacional, de documentación referida al servicio.

iii) La Cláusula Tercera de la Adenda al Contrato de Prestación de los Servicios Móvil y Comunicación Personal PCS para la prestación de *roaming* internacional define el servicio como "la prestación del servicio de *roaming* internacional que permite al abonado usar redes celulares de operadores de otros países que tienen acuerdos de *roaming* con móvil de entel", haciendo referencia al uso de la red de otro operador en toda su magnitud; es decir, que los servicios de voz y de datos no son divisibles al momento de uso de redes celulares, por lo que el servicio de *roaming* internacional permite ambos servicios, voz y datos.

iv) Se hizo llegar al usuario, en su domicilio legal declarado, la carta de recomendaciones detallada y específica para el servicio de *roaming* internacional.

v) La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 675/2014 señala con relevancia el inciso c) del párrafo II del artículo 23 de la Ley N° 453, "no requiriéndose" la aplicación de esa normativa, más aún cuando el cargo formulado está enmarcado en la normativa específica del sector.

10. El 26 de diciembre de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2422/2014 que rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por Williams Fernando Balladares Machicado, en representación de ENTEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 675/2014, expresando los





siguientes fundamentos (fojas 78 a 84):

i) La Cláusula citada por el recurrente que obliga al usuario a informarse sobre el servicio, contradice lo dispuesto por el numeral 3 del artículo 54, concordante con el numeral 3 del artículo 59, de la Ley N° 164, que establece que es una obligación del operador. Los Contratos de provisión de servicios, sus adendas y Términos y Condiciones están sujetos a las disposiciones emergentes de la normativa sectorial y las disposiciones regulatorias. Es inapropiado que el operador intente trasladar su obligación de información sobre los servicios al usuario.

ii) Si bien la normativa no especifica la metodología para proveer información al usuario sobre los servicios provistos, no se recibió prueba alguna que evidencie que el operador utilizó mecanismos apropiados para hacer llegar información clara, precisa, cierta, oportuna y gratuita. La Resolución impugnada señala una forma de operativización de determinados derechos establecidos en la Ley N° 164 y su Reglamento, no siendo ello una obligación distinta a la ya establecida.

iii) El Contrato en su Cláusula Segunda expresa que "El Abonado puede efectuar y recibir llamadas con su número móvil desde el mismo momento de su llegada (...)"; asimismo, la Cláusula Tercera del Contrato señala que "El Abonado puede usar redes móviles de operadores de otros países que tiene acuerdos de *roaming* con Móvil de ENTEL"; en caso de existir contradicción entre ambas cláusulas sobre los servicios a los que podía acceder el usuario, debió haber sido aclarada por el operador, o promover la aprobación de una nueva Adenda que aclare ese aspecto. Tal contradicción evidencia que no se proporcionó la información adecuada al usuario sobre el servicio de *roaming* internacional y su alcance. ENTEL S.A. tampoco probó técnicamente la imposibilidad de separar los servicios de voz y datos en redes de otros operadores, prueba de la cual el interesado era el directo responsable de proporcionar al regulador.

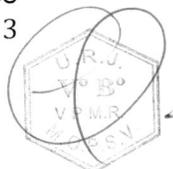
iv) No cursa en el expediente ninguna prueba de lo afirmado por el operador, que certifique la entrega de la documentación informativa y su contenido al usuario; al contrario la página web que el operador utiliza en sus Términos y Condiciones, el Contrato y su Adenda se encontrase fuera de servicio, elemento al que se suma la falta de otros medios que pudo habilitar para informar correctamente sobre el servicio.

v) Es evidente que la aplicación de la Ley N° 453 no es un argumento legal preciso y adecuado para la fundamentación de la Resolución impugnada, debiendo la Unidad de Reclamaciones Administrativas tomar los recaudos necesarios para hacer una correcta motivación legal de los reclamos procesados; pero a la vez es un exceso el señalar que a raíz de tal motivación la decisión estaría fuera de la normativa sectorial vigente; si bien la normativa específica es de aplicación preferente, la Ley N° 453 es un elemento sustantivo a considerar, en cuanto no contradiga el marco normativo sectorial, aspecto que no se da en el caso analizado.

11. El 20 de enero de 2015, Williams Fernando Balladares Machicado y Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de ENTEL S.A., interpusieron recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2422/2014, reiterando lo argumentado en revocatoria y añadiendo lo siguiente (fojas 89 a 93 vuelta):

i) La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2422/2014 señala que mediante Informe Técnico ATT-DS-INF TEC LP 904/2014 de 21 de noviembre de 2014, se ratifican las conclusiones y recomendaciones expuestas en el Informe Técnico ATT-DS-INF TEC LP 542/2014 de 30 de septiembre de 2014 y de acuerdo a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 675/2014 el Informe es de 31 de julio de 2014, lo que dejaría en indefensión al operador.

ii) La Recomendación UIT-T D.98 señala que "la itinerancia móvil internacional es un servicio que un abonado a servicios móviles en régimen de post pago o prepago contrata con un operador móvil en su país, es decir con un operador nacional, y que le permite seguir utilizando su teléfono móvil y su número de teléfono para acceder a servicios de voz y SMS cuando visita otro país, a través de la red de un operador móvil del país visitado, que se





conoce como operador visitado. También existen servicios IMR que permiten al abonado, seguir utilizando sus dispositivos móviles, como el teléfono móvil, para acceder a servicios de datos a través de la red de un operador visitado mientras se encuentra en otro país"; por lo que carece de fundamento legal y técnico la afirmación del regulador respecto a que el Contrato sólo se refiere a llamadas.

Respecto a la falta de prueba que justifique la imposibilidad técnica de separar los servicios de voz y datos; ENTEL S.A. no puede controlar la habilitación o no de servicios en la red del operador visitado, siendo esa una responsabilidad del usuario. Al respecto existe el precedente administrativo establecido por la Resolución Ministerial N° 063 de 15 de marzo de 2011.

iv) Está establecido que no existen incongruencias entre el tráfico de datos cursado y los montos facturados.

12. A través de Auto RJ/AR-009/2015 de 27 de enero de 2015, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto por Williams Fernando Balladares Machicado y Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de ENTEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2422/2014 (fojas 116).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 497/2015 de 1° de junio 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 interpuesto por Williams Fernando Balladares Machicado y Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de ENTEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2422/2014 y, en consecuencia, se confirme totalmente dicha Resolución.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 497/2015, se tienen las siguientes conclusiones:

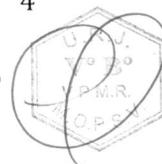
1. El parágrafo II del artículo 75 de la Constitución Política del Estado dispone que las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan del derecho a la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

2. Los incisos d) y e) del artículo 4 de la Ley N° 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 N° 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 N° 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 N° 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 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.

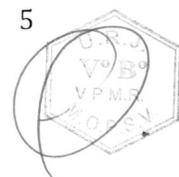
6. Los numerales 3 y 8 del artículo 59 de la referida Ley señalan entre las obligaciones de los operadores y proveedores el proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias 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 N° 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 usuario 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 la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2422/2014 señala que mediante Informe Técnico ATT-DS-INF TEC LP 904/2014 de 21 de noviembre de 2014, ratifica las conclusiones y recomendaciones expuestas en el Informe Técnico ATT-DS-INF TEC LP 542/2014 de 30 de septiembre de 2014 y de acuerdo a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 675/2014 el Informe es de 31 de julio de 2014, lo que dejaría en indefensión al operador; cabe señalar que evidentemente se presentó el citado error material; sin embargo, el mismo no afectó el debido proceso ni el derecho a la defensa del operador.

9. En cuanto a que al firmar la Adenda al Contrato, conforme a la Cláusula Novena, inciso a) el cliente declara expresamente haberse informado por sus propios medios de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias del servicio, habiéndose proporcionado toda la información que el abonado hubiere podido solicitar sobre la materia antes de tal firma; es necesario precisar que el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación establece 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 servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios, a su vez el numeral 3 del artículo 59 de la referida Ley señala 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; asimismo, debe recordarse al recurrente que su Contrato de Prestación de Servicio Móvil Celular y Comunicación Personal (PCS) establece expresamente que las cláusulas contenidas en ese Contrato están enmarcadas en la normativa vigente en esa fecha y que cualquier modificación a la misma que afecte a una o varias cláusulas del presente contrato modificará el mismo de acuerdo a la normatividad que esté en vigencia, previa aprobación del regulador; es decir que no es válida la pretensión de ENTEL S.A. de que se aplique una Clausula del Contrato que se contrapone a lo establecido por la Ley N° 164.

10. En relación a que no existiría normativa vigente ni acto administrativo que declare la obligatoriedad de la entrega en forma física a cada usuario de *roaming* internacional, de documentación referida al servicio; tal afirmación es correcta, sin que ello signifique que el operador quede liberado de la obligación establecida en el numeral 3 del artículo 59 de la Ley N° 164 de proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a los usuarios, dependiendo del mismo determinar la forma más idónea de cumplir la Ley.





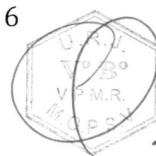
Asimismo, cabe reiterar lo afirmado por el ente regulador de que si bien la normativa no especifica la metodología para proveer información al usuario sobre los servicios provistos, no se recibió prueba alguna que evidencie que el operador utilizó mecanismos apropiados para hacer llegar al usuario información clara, precisa, cierta, oportuna y gratuita respecto a que el servicio de *roaming* internacional también comprendía el servicio de transmisión de datos. Es correcto lo afirmado por el ente regulador respecto a que no se estableció ninguna nueva obligación para el operador, que como se señaló ya está contenida en la Ley N° 164.

Es necesario hacer notar que, a la fecha, en la página web del operador no figura la Adenda al Contrato de Servicio Móvil Celular para el Servicio de Roaming Internacional ni los Términos y Condiciones de ese servicio.

11. Respecto a que la Cláusula Tercera de la Adenda al Contrato de Prestación de los Servicios Móvil y Comunicación Personal PCS para la prestación de *roaming* internacional define el servicio como "la prestación del servicio de *roaming* internacional que permite al abonado usar redes celular de operadores de otros países que tienen acuerdos de *roaming* con móvil de entel", haría referencia al uso de la red de otro operador en toda su magnitud; es decir, que los servicios de voz y de datos no serían divisibles al momento de uso de redes celulares, por lo que el servicio de *roaming* internacional permite ambos servicios, voz y datos; cabe señalar que la Cláusula Segunda de esa Adenda establece que "(...) En esas zonas, El ABONADO puede efectuar y recibir llamadas con su número móvil desde el mismo momento de su llegada. Las llamadas recibidas fuera de la zona principal son facturadas"; asimismo, el inciso a) de la Cláusula Cuarta de la Adenda menciona "llamadas recibidas" y el inciso b) de la misma Cláusula se refiere a "llamadas salientes"; concluyéndose que tal información no cumple lo dispuesto por la normativa de ser clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita, induciendo al usuario a asumir que tal Adenda sólo abarca los servicios de voz. En todo caso, es facultad del operador gestionar oportunamente la modificación a la referida Adenda que establezca en forma cierta que el servicio de datos forma parte de tal Adenda.

12. Acerca de que la Recomendación UIT-T D.98, citada por ENTEL S.A., señala que "la itinerancia móvil internacional es un servicio que un abonado a servicios móviles en régimen de post pago o prepago contrata con un operador móvil en su país, es decir con un operador nacional, y que le permite seguir utilizando su teléfono móvil y su número de teléfono para acceder a servicios de voz y SMS cuando visita otro país, a través de la red de un operador móvil del país visitado, que se conoce como operador visitado. También existen servicios IMR que permiten al abonado, seguir utilizando sus dispositivos móviles, como el teléfono móvil, para acceder a servicios de datos a través de la red de un operador visitado mientras se encuentra en otro país"; por lo que carecería de fundamento legal y técnico la afirmación del regulador respecto a que el Contrato sólo se refiere a llamadas; es menester señalar que la citada Recomendación menciona en forma separada los servicios de voz y SMS y los servicios de acceso a datos; aspecto que debería ser recogido en la Adenda para la prestación del *roaming* internacional en el Servicio Móvil Celular. Adicionalmente, cabe reiterar que ENTEL S.A. no probó técnicamente la imposibilidad de separar los servicios de voz y datos en redes de otros operadores.

Al respecto, la mencionada Recomendación UIT-T D.98 señala que los Estados Miembros han de asumir un papel activo en la educación y protección de los consumidores. Han de explorar posibilidades de proteger y habilitar a los consumidores a escoger las mejores opciones que se les presenten en un mercado móvil en rápida evolución. Entre otras cosas, y teniendo en cuenta las condiciones nacionales o regionales específicas, los Estados Miembros han de fomentar, entre otras cosas: el desarrollo de métodos eficaces para proporcionar a los usuarios información más clara y transparente sobre los detalles de los servicios móviles internacionales y la estructura y la unidad de facturación de las tasas IMR al por menor antes de que recurran a la itinerancia internacional; la utilización de alertas por SMS u otros medios electrónicos cuando usuarios itinerantes llegan a otro país, con indicaciones de precios o avisos de que se aplican precios más elevados, así como instrucciones sobre cómo obtener información adicional o acceder a sus datos de utilización/gastos; la utilización de alertas por SMS u otros medios electrónicos para indicar al usuario itinerante que ha alcanzado cierto nivel de costes prescrito por el proveedor del servicio a los clientes; a menos que el usuario especifique otra cosa, la aplicación





automática de topes de costes de itinerancia para ciertos servicios de itinerancia internacional, es decir, que el servicio queda automáticamente bloqueado cuando la factura del usuario alcanza un nivel prescrito y/o predeterminado; y el apoyo mediante la utilización de técnicas que permitan a los usuarios itinerantes elegir fácilmente la red con las tarifas de itinerancia más bajas y elegir manualmente otra red visitada; aspectos que deberían ser implementados por el operador.

13. Acerca de la falta de prueba que justifique la imposibilidad técnica de separar los servicios de voz y datos y lo afirmado por el recurrente en sentido de que no podría controlar la habilitación o no de servicios en la red el operador visitado, siendo esa una responsabilidad del usuario y que al respecto existiría el precedente administrativo establecido por la Resolución Ministerial N° 063 de 15 de marzo de 2011; es necesario señalar que ENTEL S.A. no aportó pruebas que permitan evidenciar la supuesta imposibilidad técnica argumentada siendo que le correspondía la carga de la prueba.

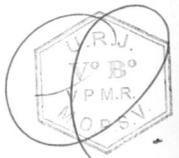
En cuanto al supuesto precedente administrativo que habría sido establecido en la Resolución Ministerial N° 063, cabe precisar que la misma fue emitida rechazando el recurso jerárquico interpuesto por Fernando Querejazu Porro en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria TL N° 0843/2010; ese proceso se originó por la reclamación directa presentada por el usuario en contra de NUEVATEL S.A. el 4 de mayo de 2010 por facturación indebida y culminó con la emisión de la citada Resolución Ministerial el 15 de marzo de 2011. Es necesario precisar que la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación entró en vigencia el 8 de agosto de 2011, por lo tanto no era aplicable al mencionado proceso.

Por otra parte, los Términos y Condiciones para el Servicio de Roaming Internacional de NUEVATEL S.A. establecen que "(...) todos los servicio IR VIVA GSM son prestados en base a la suscripción que tiene el Abonado con Nuevatel para el uso de todos los servicios VIVA"; en tanto que la Cláusula Segunda del Contrato de Prestación del Servicio de Comunicación Personal (PCS) de esa empresa determina "El presente contrato tiene por objeto la estipulación de obligaciones y derechos de las partes para la provisión por parte de NuevaTel y la utilización por parte del ABONADO de servicios de telecomunicaciones al público denominado "Servicio de Comunicación Personal (PCS)" así como los servicios suplementarios y de valor agregado asociados al mismo, que en conjunto, adelante y para fines y efectos del presente contrato se denomina simplemente los "Servicios VIVA GSM", de acuerdo a los términos y condiciones estipulados en el presente contrato".

El precedente administrativo es aquella actuación pasada de la Administración que, de algún modo, condiciona sus actuaciones presentes exigiéndole un contenido similar para casos similares; establecido tal aspecto debe decirse que en el caso, el argumento del recurrente resulta infundado e impreciso ya que se efectúan citas parciales de la Resolución Ministerial N° 063, que por lo expuesto fue emitida en un marco normativo diferente y el objeto del reclamo responde a términos contractuales distintos; evidenciándose que carecen de asidero legal y/o fáctico las afirmaciones del recurrente en sentido de que el ente regulador no habría observado el precedente administrativo invocado, que como se manifestó no constituye tal.

14. Acerca de que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 675/2014 señala con relevancia el inciso c) del párrafo II del artículo 23 de la Ley N° 453, "no requiriéndose" la aplicación de esa normativa, más aún cuando el cargo formulado está enmarcado en la normativa específica del sector; es necesario citar que el proceso se basó en la normativa sectorial de telecomunicaciones; sin embargo, cabe mencionar que al estar los derechos del usuario y el consumidor reconocidos por el párrafo II del artículo 75 de la Constitución Política del Estado el cual 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 y la Ley N° 453 recoge tal precepto constitucional y no es contraria a la normativa aplicable, resulta pertinente la mención a esa disposición legal efectuada por el ente regulador.

15. Respecto a que estaría establecido que no existen incongruencias entre el tráfico de datos cursado y los montos facturados; cabe reiterar que la controversia no giró en torno a





tal aspecto, sino que se centró en determinar si el usuario tuvo pleno conocimiento de las condiciones y características del servicio de *roaming* internacional con el operador y si este cumplió con su obligación legal de proporcionar información cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del servicio contratado, aspectos que determinan en consecuencia si la facturación y/o cobro fueron correctos.

16. En consideración a todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Williams Fernando Balladares Machicado y Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de ENTEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2422/2014 y, en consecuencia, confirmar totalmente dicha Resolución.

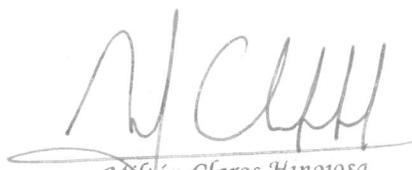
POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar 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 y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.


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

