



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 189

La Paz, 09 JUL. 2015

**VISTOS:** el recurso jerárquico planteado por Luís Eduardo Rejas Alurralde en contra de la "Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 143/2015", en realidad Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 143/2015 de 4 de febrero de 2015, 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 10 de mayo de 2013, Luís Eduardo Rejas Alurralde presentó reclamación ante la Autoridad fiscalizadora en contra de la Empresa Telefónica Celular de Bolivia Sociedad Anónima - TELECEL S.A. por incumplimiento al parágrafo IX del artículo 120 del Reglamento General a la Ley N° 164 aprobado por el Decreto Supremo N° 1391, señalando que el 29 de abril de 2013 el operador cambió de manera sustancial las condiciones de su servicio denominado Internet Total, modificando la cantidad de Megabytes - MB asignados y su precio, de 1 MB por 1 centavo a 55 MB por Bs2, a un costo de 3.636 ctvs. por MB, incumpliendo los parágrafos VII y IX del artículo 120 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 1391. En dicha reclamación, el usuario sostuvo que los MB acumulados constituyen una obligación procedente de la suscripción a un servicio anterior, el cual es un contrato de validez diaria y el vencimiento del mismo no implica el vencimiento de las obligaciones devenidas de éste y menos aún la acumulación preceptiva de MB no consumidos que es de un mínimo de dos meses, habiendo ya pagado por esos MB y ante las modificaciones efectuadas cada usuario se ve obligado a suscribirse a un servicio cuyo costo es mayor, es decir, que de facto se encuentra pagando un sobreprecio una segunda vez por algo que ya pagó anteriormente; y que el operador no puede modificar los precios de servicios ya pagados, solicitando el acceso a los MB ya pagados hasta consumirlos en el plazo legal correspondiente o el reembolso de los MB acumulados, en su equivalente en bolivianos de acuerdo al precio del MB en un paquete vigente a elección del usuario (fojas 4 y 5).

2. El 21 de mayo de 2013, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, mediante Nota ATT-DJ-DS-N 0468/2013, remitió a TELECEL S.A. la reclamación directa de Luís Eduardo Rejas Alurralde (fojas 12).

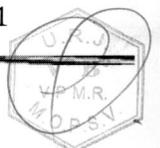
3. El 18 de junio de 2013, el operador declaró improcedente la reclamación directa presentada por Luís Eduardo Rejas Alurralde, ya que TELECEL S.A. cumplió el parágrafo IX del artículo 120 del Reglamento General a la Ley N° 164 aprobado por el Decreto Supremo N° 1391, destacando que la reclamación va contra el inciso c) del parágrafo VII del artículo 120 del citado Decreto Supremo (fojas 6).

4. El 27 de junio de 2013, al no estar conforme con la respuesta del operador, Luís Eduardo Rejas Alurralde presentó reclamación administrativa (fojas 13 a 14).

5. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL 0385/2013 emitido el 11 de julio de 2013, la Autoridad fiscalizadora resolvió formular cargos contra TELECEL S.A.: i) por la presunta comisión de la infracción descrita en el parágrafo I del artículo 26 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, al haber vulnerado los incisos c) y d) del parágrafo VII del artículo 120 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 1391; y ii) por la presunta comisión de la infracción establecida en el parágrafo I del artículo 26 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 al haber vulnerado el numeral 3 de los artículos 54 y 59 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (fojas 31 a 35).

6. El 25 de julio de 2013, el operador respondió a los cargos formulados, solicitó el rechazo de la reclamación por haber sido presentada a la empresa fuera de plazo y remitió pruebas de descargo (fojas 40 a 46).

7. El 6 de septiembre de 2013, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de





Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0476/2013 que resolvió: **i)** declarar infundada la reclamación administrativa presentada por Luís Eduardo Rejas Alurralde contra TELECEL S.A. por la comisión de la infracción descrita en el párrafo I del artículo 26 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, al no haber vulnerado los incisos c) y d) del párrafo VII del artículo 120 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 1391; **ii)** declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Luís Eduardo Rejas Alurralde contra TELECEL S.A. por la comisión de la infracción establecida en el párrafo I del artículo 26 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 al haber vulnerado el numeral 3 de los artículos 54 y 59 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, y **iii)** instruir a TELECEL S.A. a brindar al usuario información clara, precisa, cierta y completa de los servicios de telecomunicaciones que presta (fojas 81 a 91).

**8.** Mediante escrito de 27 de septiembre de 2013, Luís Eduardo Rejas Alurralde interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0476/2013 de 6 de septiembre de 2013 (fojas 96 a 100).

**9.** El 8 de noviembre de 2013, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0859/2013 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Luís Eduardo Rejas Alurralde en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0476/2013 (fojas 114 a 120).

**10.** El 4 de diciembre de 2013, Luís Eduardo Rejas Alurralde interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0859/2013 (fojas 126 a 129).

**11.** El 18 de abril de 2014, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda emitió la Resolución Ministerial N° 089 que resolvió aceptar el recurso jerárquico planteado por Luís Eduardo Rejas Alurralde, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0859/2013, de 8 de noviembre de 2013 y, en consecuencia, revocarla totalmente e instruyó a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la emisión de un nuevo acto en el que se consideren los criterios de adecuación a derecho contenidos en esa Resolución (fojas 155 a 164).

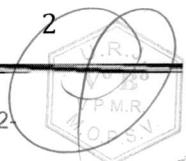
**12.** El 9 de junio de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 309/2014 que resolvió: **i)** Aceptar en parte el recurso de revocatoria interpuesto por Luís Eduardo Rejas Alurralde en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0476/2013, confirmando los artículos primero, segundo y tercero del citado acto, y **ii)** Subsanar dicha Resolución apercibiendo al operador a dar estricto cumplimiento al numeral 3 del artículo 54 y numeral 3 del artículo 59 de la Ley N° 164, de conformidad a lo dispuesto por el párrafo I del artículo 26 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 (fojas 195 a 203).

**13.** El 3 de julio de 2014, Luís Eduardo Rejas Alurralde interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 309/2014 (fojas 221 a 225).

**14.** El 10 de noviembre de 2014, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda emitió la Resolución Ministerial N° 293 que resolvió aceptar el recurso jerárquico planteado por Luís Eduardo Rejas Alurralde, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 309/2014, de 9 de junio de 2014 y, en consecuencia, revocar el punto Primero de la parte dispositiva de dicha Resolución, manteniendo subsistente el punto resolutivo Segundo e instruyó a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la emisión de un nuevo acto en el que se consideren los criterios de adecuación a derecho contenidos en esa Resolución; en consideración a lo siguiente (fojas 234 a 243):

**i)** No existe ninguna duda respecto a la potestad del operador para discontinuar un plan comercial; sin embargo, es también cierto lo manifestado por el recurrente en sentido de que si existen usuarios que pudieran ser afectados, sus derechos deben ser resguardados.

**ii)** El ente regulador contestó en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL





0859/2013 los argumentos referidos a la aplicación de la normativa inherente a la materia, limitándose a verificar si el operador estaba o no facultado para realizar la suspensión del Plan Prepago Internet Total 3X300, aspecto que no fue cuestionado por el reclamante, sin motivar en forma suficiente su pronunciamiento con respecto al reclamo del usuario efectuado desde la presentación de su reclamación directa con referencia a que al tener que suscribirse a un plan de Internet diferente al contratado originalmente el costo de los datos ya pagado se incrementaría hasta en un "364%".

**iii)** De acuerdo a lo expresado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en el Informe Técnico ATT-DTL-INF TEC LP 1505/2014 "(...)" El Servicio denominado Internet Total con las características anteriores al 29 de abril de 2013 consistía en la provisión de 300MB (megabytes) a un costo de Bs3 hasta las 23:59 del día de la compra; mientras que el Plan a partir del 29 de abril de 2013 consiste en la provisión de 55MB a un costo de Bs2 hasta horas 07:00 del día siguiente de la compra. Por lo que ambos "servicios" tienen diferencias sustanciales manteniendo solo el nombre, por lo que el servicio "Internet Total" en el que se ofrecía 300MB por Bs3 ya no se encuentra vigente. La modificación de todas las características respecto a tiempo, volumen y costo fue efectuada como consta en foja 3 el 26 de abril de 2013"; es decir, no existe ninguna similitud o igualdad entre los paquetes 3X300 y 2X55 del Plan "Internet Total", debiendo el ente regulador en resguardo de los derechos de los usuarios disponer el que se les permita acceder a los MB que ya habían sido adquiridos en el paquete 3X300 mediante un mecanismo excepcional que permita su utilización al mismo costo por el que fueron originalmente adquiridos.

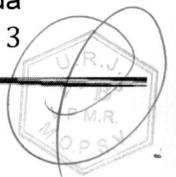
**iv)** En consideración a lo expresado en el mencionado Informe, existiría un cambio total en las condiciones, ya que aparte de la relación cantidad/costo, que como quedó evidenciado sufrió un incremento sustancial, no permitiendo que se considere que exista similitud o igualdad entre los paquetes ofertados, existiría una diferencia en el periodo ya que si bien ambos paquetes se consideran diarios, el paquete 3X300 finalizaba a las 23:59 del día de la compra del paquete y el paquete 2X55 se extendería hasta las 7:00 del día siguiente de la compra, configurando un periodo de tiempo diferente, descartándose la similitud o igualdad entre ambos paquetes, más allá de que ambos reciban el denominativo de "diario".

**v)** Resulta inadmisibles que el ente regulador sugiera que ante su falta de competencia para incorporar nuevas definiciones en la normativa vigente, cuya necesidad no fue justificada, sea el operador quien defina "criterios técnicos legalmente razonables", es necesario recordar a la Autoridad fiscalizadora que la competencia para incorporar tales definiciones, que supone reglamentar lo legalmente establecido corresponde a otras instancias.

**vi)** Por otro lado, este Ministerio no considera razonable el que se acepte la interpretación del operador de que sea suficiente el que ambos paquetes, 3X300 y 2X55, del Plan Internet Total tengan una duración diaria para considerarlos iguales o similares, ya que como sostiene el recurrente en un caso el costo por MB es de 1 ctv. y en el otro 27 ctvs.; es decir una variación que no permite considerar la igualdad o similitud de ambos paquetes. Evidenciándose la veracidad de la hipótesis efectuada por el reclamante en sentido de que de esa manera el operador quedaría facultado para, vía incremento desproporcionado del costo del paquete a ser adquirido para poder continuar accediendo a los MB ya adquiridos con un paquete de menor costo, disuadir a los usuarios de acceder a los mismos, dándose en los hechos una apropiación forzosa por parte del operador de los MB ya pagados.

**vii)** Más allá del número exacto de reclamaciones presentadas, es evidente que pasaron de un centenar y que de acuerdo al artículo 59 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en caso de haberse producido la negativa del operador a recibir las reclamaciones directas debió calificarlas como reclamaciones administrativas.

**viii)** En relación a que si es verdad que la Autoridad remitió las reclamaciones al operador, éste jamás comunicó resolución alguna a ninguno de los reclamantes, incluyendo a Luis Eduardo Rejas Alurralde, a quien le comunicó tal aspecto la ATT, y a que se debe recordar que el operador está obligado a comunicar sus resoluciones por escrito; se debe decir que la Autoridad fiscalizadora deberá investigar si el operador registró e individualizó las reclamaciones remitidas por el regulador y si efectivamente, hizo conocer en forma escrita, sus determinaciones a cada





uno de los reclamantes, de acuerdo a lo establecido por los artículos 56 y 58 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, aplicando, en su caso, las previsiones normativas establecidas en el Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950.

**ix)** En cuanto a que el operador habría incurrido en las infracciones establecidas en el inciso a) del párrafo I del artículo 12 y el párrafo I del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950; las primeras se refieren a acuerdos anticompetitivos, prácticas anticompetitivas o abusivas y fusiones entre competidores prohibidas en el marco normativo, situación inaplicable al caso; en cuanto a lo establecido en el citado párrafo I del artículo 15 toda vez que la formulación de cargos no estableció la posibilidad de que se hubiesen cometido las infracciones establecidas en tal párrafo y el recurrente no objetó tal aspecto, por lo que resulta extemporáneo el pretender introducirlas en esta instancia.

**x)** Es obligación de la Autoridad fiscalizadora el procesar en la forma más eficiente y eficaz cualquier reclamación de la que tenga conocimiento, respetando los principios de Informalismo, publicidad e impulso de oficio, en aras de precautelar los derechos de los usuarios; no existiendo fundamento suficiente para la negativa del regulador de brindar la información reclamada por el recurrente; además de haber omitido considerar lo dispuesto por el artículo 10 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 en relación a la incidencia colectiva en las reclamaciones de usuarios.

**15.** El 4 de febrero de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 143/2015 que resolvió: **i)** Aceptar el recurso de revocatoria interpuesto por Luís Eduardo Rejas Alurralde en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0476/2013, revocando totalmente dicho acto, **ii)** Dejar sin efecto el resuelve Primero de la referida Resolución; **iii)** Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Luís Eduardo Rejas Alurralde contra TELECEL S.A. por la comisión de la infracción descrita en el párrafo I del artículo 26 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 al haber vulnerado los incisos c) y d) del Reglamento a la Ley N° 164 aprobado por el Decreto Supremo N° 1391; y **iv)** Instruir a TELECEL S.A. resarcir a los usuarios afectados por la migración del plan "Internet Total" de 3X300 a 2X55 (fojas 285 a 295).

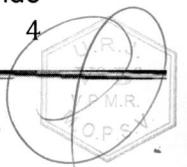
**i)** Si bien el nombre "Internet Total" no fue cambiado, las condiciones de tiempo, costo y volumen si fueron modificadas sustancialmente, por lo que el cambio del usuario a las nuevas condiciones significa una migración que no fue aceptada por él, por lo que corresponde que el operador realice el resarcimiento correspondiente.

**ii)** Corresponde que el operador permita a los usuarios afectados por el cambio efectuado el acceso a los MB acumulados por la compra del paquete 3X300, debiendo hacerlo de la siguiente manera: **a)** Para usuarios vigentes, permitir acceder a los MB acumulados del paquete 3X300 a costo cero, los MB tendrán una vigencia de 2 meses a partir de la fecha en que se comunique a los usuarios; y **b)** Para usuarios no vigentes, realizar la devolución en efectivo equivalente a los MB acumulados de acuerdo al costo pagado, contando con 2 meses para realizar el cobro respectivo a partir de la fecha en que se comunique a los usuarios.

**iii)** Respecto a las reclamaciones presentadas por 134 usuarios afectados por el mismo tema, la Autoridad fiscalizadora remitió al operador las mismas.

**16.** El 20 de febrero de 2015 Giovanni Gismondi, en representación de TELECEL S.A., presentó solicitud de aclaración y complementación de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 143/2015, requiriendo que el regulador complemente: **a)** Cual será el medio válido de notificación para los usuarios no vigentes y **b)** La citada Resolución no identifica el periodo que correspondería para determinar el volumen de MB no consumidos del paquete objeto del reclamo; considerando que tenían una vigencia de 2 meses, corresponde complementar que el periodo aplicable es del 27 de febrero al 28 de abril de 2013 (fojas 299 y 299 vuelta).

**17.** El 27 de febrero de 2015, Luís Eduardo Rejas Alurralde interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 143/2015, en realidad Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 143/2015 de 4 de febrero de 2015, argumentando





lo siguiente (fojas 300 a 304):

i) La Resolución no menciona si el operador tiene la información disponible para determinar los MB acumulados en su momento por los usuarios afectados, ni estableció que se hará en caso de no contar con la misma.

ii) No es admisible la diferenciación entre usuarios vigentes y no vigentes para el resarcimiento, pues cabe la posibilidad de que un usuario vigente ya no haga uso del servicio de internet o ya no lo desee, debiendo permitírsele la opción de escoger el resarcimiento en efectivo.

iii) El punto primero de la parte resolutive de la Resolución acepta el recurso de revocatoria interpuesto revocándola totalmente y en el punto segundo se dispone dejar sin efecto el resuelve Primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0476/2013, causando la nulidad del acto administrativo emitido.

iv) El punto resolutive tercero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 143/2015 busca beneficiar al operador al determinar que la infracción fue cometida contra los incisos c) y d) del parágrafo VII del artículo 120 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 1391 y no contra el parágrafo IX del artículo 120 del citado Reglamento, como se mencionó a lo largo de todo el proceso.

v) El ente regulador no explicó: a) Las razones por las que no cumplió su obligación de dar acuse de recibo con el respectivo numero de hoja de ruta individual a cada reclamante; b) no mostró constancia de que hubiese remitido al operador las reclamaciones; c) porqué no se pronunció sobre el hecho de que el operador omitió su obligación de notificar sus resoluciones a los reclamantes por escrito ni porqué no lo sancionó por ello; d) porqué divulgó información personal de los reclamantes en la lista que hizo pública, afectando su derecho a la privacidad; y e) porqué no inició una investigación de oficio para determinar el número real de usuarios afectados en todo el territorio nacional.

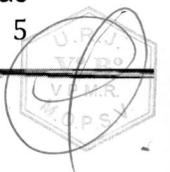
vi) Existen incongruencias en la lista de reclamantes.

18. A través de Auto RJ/AR-015/2015 de 9 de marzo de 2015, este Ministerio admitió el recurso jerárquico presentado por Luís Eduardo Rejas Alurralde contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 143/2015, en realidad Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 143/2015 (fojas 306).

**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 641/2015 de 9 de julio 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 acepte el recurso jerárquico planteado por Luís Eduardo Rejas Alurralde y, en consecuencia, revocar el artículo Primero de la parte dispositiva de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 143/2015, manteniendo subsistentes los artículos Segundo, Tercero y Cuarto de la misma e instruir al ente regulador la emisión de un nuevo acto en el que se consideren los criterios de adecuación a derecho contenidos en la presente Resolución, en un plazo de 30 días, de conformidad al artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

**CONSIDERANDO:** que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 641/2015, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Los parágrafos I y II del artículo 20 de la Constitución Política del Estado establecen que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones y que es responsabilidad del Estado, en todos sus niveles de gobierno, la provisión de los servicios básicos a través de entidades públicas, mixtas, cooperativas o comunitarias. En los casos de electricidad, gas domiciliario y telecomunicaciones se podrá prestar el servicio mediante contratos con la empresa privada. La provisión de servicios debe responder a los criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas





equitativas y cobertura necesaria; con participación y control social.

2. A su vez, el párrafo II del artículo 75 de esa Norma 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.

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.

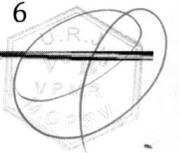
4. El párrafo I del artículo 26 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 señala que cualquier otra transgresión de las disposiciones contenidas en las leyes N° 1600 de 28 de octubre de 1994 y 1632 de 5 de julio de 1995, sus reglamentos y los contratos de concesión y normas aplicables que no hubiese sido prevista en ese capítulo será sancionada, según el caso, por la Superintendencia de Telecomunicaciones con apercibimiento y/o multa de 20 a 100 días multa, y/o inhabilitación temporal de 10 a 50 días.

5. El párrafo VII del artículo 120 del Reglamento General a la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación establece que en la modalidad prepago y post pago, para el servicio de acceso a Internet, en los que se cobre por volumen de datos transferidos, se debe considerar: **a)** Planes en los que se oferte diferentes volúmenes de datos y tiempos de vigencia; **b)** En la modalidad post pago, el volumen de datos no consumido se sumará al volumen de datos del mes siguiente; **c)** En la modalidad pre pago, para paquetes por volúmenes de bytes, el volumen no consumido se sumará al siguiente volumen de datos adquirido, siempre y cuando la usuaria o el usuario realice una compra del mismo paquete u otro similar en un periodo no mayor a dos meses; y **d)** Para ambas modalidades, cada volumen de datos no consumido se acumulará mínimamente por dos meses.

6. Por otra parte, el párrafo IX del citado artículo 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 sean aceptadas por los usuarios.

7. El párrafo II del artículo 65 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 señala que el Superintendente, en el caso el Director Ejecutivo, en la misma resolución que declare fundada la reclamación: **a)** Ordenará el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias o contractuales infringidas; **b)** Dispondrá la devolución de los importes indebidamente cobrados o la reparación o reposición de equipos y/o instalaciones dañadas; cambio de producto por estar adulterado o alterado en su peso o medida, cambio de garrafas de GLP en mal estado, reposición de productos adulterados, calibración de medidores, y en general, toda medida necesaria para asegurar la protección de los usuarios o consumidores; y **c)** Impondrá al responsable la sanción que corresponda.

8. Una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, corresponde analizar los argumentos planteados por el recurrente en dicho recurso. Así, se tiene que en cuanto a que el punto primero de la parte resolutive de la Resolución acepta el recurso de revocatoria interpuesto revocándola totalmente y en el punto segundo se dispone dejar sin efecto el resuelve Primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0476/2013, causando la nulidad del acto administrativo emitido; al respecto cabe señalar que mediante Resolución Ministerial N° 293 de 10 de noviembre de 2014, emitida por esta Cartera de Estado, se aceptó el recurso jerárquico planteado por Luis Eduardo Rejas Alurralde, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 309/2014, revocando el punto Primero de la parte dispositiva de dicha Resolución, manteniendo subsistente el punto resolutive





Segundo, el cual disponía apereibir al operador a dar estricto cumplimiento al numeral 3 del artículo 54 y numeral 3 del artículo 59 de la Ley N° 164, de conformidad a lo dispuesto por el párrafo I del artículo 26 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 e instruyó al ente regulador la emisión de un nuevo acto en el que se consideren los criterios de adecuación a derecho contenidos en esa Resolución.

Es decir, que el punto Primero de la parte dispositiva de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 143/2015 al resolver aceptar el recurso de revocatoria interpuesto por Luís Eduardo Rejas Alurralde en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0476/2013, revocando totalmente dicho acto, excedió la instrucción emitida, dejando sin efecto sin fundamentación los puntos resolutivos Segundo y Tercero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0476/2013, los cuales no habían sido impugnados, constituyendo una causal de anulabilidad del acto emitido.

En cuanto a los puntos resolutivos Segundo, Tercero y Cuarto de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 143/2015, resultan congruentes con la instrucción emitida por la Resolución Ministerial N° 293.

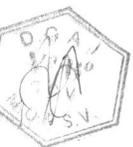
**9.** En relación a que la Resolución impugnada no mencionaría si el operador tiene la información disponible para determinar los MB acumulados en su momento por los usuarios afectados, ni establecería que se hará en caso de no contar con la misma; a que no sería admisible la diferenciación entre usuarios vigentes y no vigentes para el resarcimiento, pues cabe la posibilidad de que un usuario vigente ya no haga uso del servicio de internet o ya no lo desee, debiendo permitírsele la opción de escoger el resarcimiento en efectivo y a que existirían incongruencias en la lista de reclamantes; es necesario precisar que el ente regulador evidentemente debe precisar tales aspectos, a fin de resguardar los derechos de los usuarios afectados.

**10.** Respecto a que el punto resolutivo tercero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 143/2015 buscaría beneficiar al operador al determinar que la infracción fue cometida contra los incisos c) y d) del párrafo VII del artículo 120 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 1391 y no contra el párrafo IX del artículo 120 del citado Reglamento, como se mencionó a lo largo de todo el proceso; debe decirse que no existe evidencia suficiente que permita establecer la veracidad de lo afirmado por el recurrente y el supuesto beneficio al operador que acarrearía tal decisión del regulador; debe aclararse que si bien la reclamación fue efectuada por incumplimiento al párrafo IX del artículo 120 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 1391, la consideración a los incisos c) y d) del párrafo VII del artículo 120 del referido Reglamento resulta complementaria y no excluyente.

Adicionalmente, cabe señalar que de acuerdo al punto Segundo de la parte dispositiva de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 309/2014 el ente regulador ya aplicó al operador la sanción de apereibimiento establecida en el párrafo I del artículo 26 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950.

**11.** En cuanto a que el ente regulador no habría explicado: **a)** Las razones por las que no cumplió su obligación de dar acuse de recibo con el respectivo numero de hoja de ruta individual a cada reclamante; **b)** no mostró constancia de que hubiese remitido al operador las reclamaciones; **c)** porqué no se pronunció sobre el hecho de que el operador omitió su obligación de notificar sus resoluciones a los reclamantes por escrito ni porque no lo sancionó por ello; **d)** porqué divulgó información personal de los reclamantes en la lista que hizo pública, afectando su derecho a la privacidad; **e)** porqué no inició una investigación de oficio para determinar el número real de usuarios afectado en todo el territorio nacional; cabe precisar que tales aspectos no tienen relación directa con el caso particular; debiendo en cualquier caso requerirse un informe al respecto al regulador, máxime si se toma en cuenta que los numerales 10, 11 y 13 del Tercer Considerando de la Resolución Ministerial N° 293 ya instruyeron al ente regulador a pronunciarse en relación a varios de los aspectos reclamados por el recurrente.

**12.** 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 párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Luís Eduardo Rejas Alurralde en contra de la "Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-





ODE-TL LP 143/2015”, en realidad Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 143/2015 de 4 de febrero de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en consecuencia, revocar el artículo Primero de la parte dispositiva de dicha Resolución, manteniendo subsistentes los artículos Segundo, Tercero y Cuarto de la misma e instruir al ente regulador la emisión de un nuevo acto en el que se consideren los criterios de adecuación a derecho contenidos en la presente Resolución, en un plazo de 30 días, de conformidad al artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aceptar el recurso jerárquico planteado por Luis Eduardo Rejas Alurralde, en contra de la “Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 143/2015”, en realidad Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 143/2015 de 4 de febrero de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, revocar el punto resolutivo Primero de la parte dispositiva de dicha Resolución, manteniendo subsistentes los puntos resolutivos Segundo, Tercero y Cuarto de la misma.

**SEGUNDO.-** Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes elevar un informe respecto a las acciones que habría tomado respecto a los aspectos denunciados por el recurrente, citados en el numeral 11 del tercer Considerando de la presente Resolución y con respecto a la solicitud de aclaración y complementación de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 143/2015, presentada por TELECEL S.A.

**TERCERO.-** Conminar al ente regulador a dar cumplimiento a las instrucciones emitidas por este Ministerio e informar de todas las acciones que lleve a cabo en relación a los recursos jerárquicos interpuestos, durante la tramitación de los mismos.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

