



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° **085**

La Paz, **09 MAR. 2018**

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Marcela Morales Cuba en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 108/2017 de 9 de octubre de 2017, 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 22 de febrero de 2017, Marcela Morales Cuba presentó la reclamación directa TELECEL/CBBA/574, contra TELECEL S.A. manifestando que compró un equipo celular nuevo con promoción el 12 de febrero de 2017, el cual al intentar usar Internet no funcionaba, por lo que en varias ocasiones se apersonó ante el operador, dejando el equipo para su revisión y después de que le contestaron que seguirían revisándolo, solicitó el cambio del mismo (fojas 8).

2. El 10 de marzo de 2017, TELECEL S.A. resolvió la reclamación directa presentada por Marcela Morales Cuba el 22 de febrero de 2017, declarándola improcedente ya que, según el operador, por procedimiento los equipos que presentan algún inconveniente, ingresan a servicio técnico para que se efectúe un diagnóstico, para determinar si el equipo presenta daños atribuibles al cliente o alguna falla técnica, posteriormente se realiza la reparación y/o cambio del mismo. De acuerdo al informe de servicio técnico el equipo BMobile AX1065 con IMEI 356983071387812 ingresó con fecha 16 de febrero de 2017 con la falla de equipo se reinicia a cada momento, se cuelga; en el peritaje realizado se evidenció error en el sistema operativo, por lo que se reconfiguró el software y pruebas correspondientes dentro de la garantía, adicionalmente se confirmó que el equipo funciona con parámetros normales el 17 de febrero de 2017, listo para su entrega en oficinas de servicio técnico Tigo Prado (fojas 2).

3. El 14 de marzo de 2017, Marcela Morales Cuba, al no estar de acuerdo con la resolución de TELECEL S.A. presentó reclamación administrativa (fojas 3).

4. El 15 de marzo de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes solicitó información a TELECEL S.A. e instó al operador a buscar un avenimiento con la usuaria (fojas 5 a 6).

5. El 17 de marzo de 2017, el operador remitió la información solicitada por el regulador, no presentando ninguna propuesta de avenimiento con la usuaria (fojas 8 a 9).

6. A través de Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 651/2017 de 19 de junio de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió formular cargos contra TELECEL S.A. por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso d) 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 N° 25950, por la supuesta mala atención en los servicios de asistencia a la usuaria, trasladando los cargos formulados y otorgando un plazo de siete días para contestar los cargos (fojas 14 a 16).

7. Mediante Nota REG/1754/2017 de 6 de julio de 2017, el operador remitió sus descargos solicitando se declare infundada la reclamación administrativa presentada por la usuaria (fojas 19 a 23).

8. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 481/2017 de 21 de agosto de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes declaró infundada la reclamación administrativa interpuesta por Marcela Morales Cuba, en contra de TELECEL S.A., en consideración a lo siguiente (fojas 29 a 31):

i) Revisados los términos de la garantía del equipo, el cliente debía verificar el estado general del equipo al recibirlo, el equipo habría sido entregado en perfectas condiciones físicas y de





funcionamiento, también cuenta con una garantía de un año y cubre las fallas de fábrica; sin embargo, no se presentó documento de recepción o conformidad por parte de la usuaria.

ii) En relación a la asistencia técnica que brindó el operador, el informe de diagnóstico y reparación del equipo celular, establece que existía un error en el sistema operativo, realizándose la reparación con la reconfiguración de software obteniendo parámetros normales de funcionamiento; es decir, se dio solución a los inconvenientes sufridos por la usuaria.

9. A través de nota de 28 de agosto de 2017, Marcela Morales Cuba interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 481/2017 de 21 de agosto de 2017, reiterando sus argumentos expresados en las reclamaciones directa y administrativa (fojas 34):

10. El 9 de octubre de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 108/2017 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Marcela Morales Cuba en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 481/2017, confirmándola totalmente, en consideración a lo siguiente (fojas 35 a 37):

i) La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 481/2017 se basó en determinar si el funcionamiento de los servicios de asistencia a la usuaria fue regular al negarle la entrega de un nuevo equipo celular sin fallas técnicas, analizando las fallas identificadas en el equipo entregado a la usuaria, los términos de garantía y los casos en los que procede el cambio de equipo.

ii) Se determinó que existió un error en el sistema operativo del equipo, habiéndose realizado la reparación con la reconfiguración de software que derivó en la reinstalación del sistema operativo para la obtención de parámetros normales de funcionamiento, estando listo para su entrega a la usuaria, por lo que no se procedió al cambio del equipo.

iii) El operador presentó las pruebas suficientes que demuestran que otorgó una asistencia adecuada al requerimiento de la usuaria, desvirtuando los cargos formulados en su contra.

iv) Ninguno de los argumentos expuesto en revocatoria por la usuaria ha sido planteado contra la determinación asumida en la Resolución impugnada ni desvirtuó sus conclusiones.

11. El 26 de octubre de 2017, Marcela Morales Cuba interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 108/2017, reiterando sus argumentos expuestos en las reclamaciones directa y administrativa, así como en su recurso de revocatoria presentado en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 481/2017 (fojas 40 a 41).

12. A través de Auto RJ/AR-102/2017 de 6 de noviembre de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico presentado Marcela Morales Cuba en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 108/2017 (fojas 43).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 148/2018 de 7 de marzo de 2017, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico planteado por Marcela Morales Cuba en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 108/2017 de 9 de octubre de 2017, confirmándola totalmente.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 148/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado establece que el Estado garantiza el derecho al debido proceso y a la defensa.

2. Los incisos c), d), y k) del artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo





disponen que la actividad administrativa se registrará, entre otros, por los principios de sometimiento pleno a la ley, que establece que la Administración Pública registrará sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso; el de verdad material, que determina que la Administración investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil; y el de economía, simplicidad y celeridad, por el cual los procedimientos administrativos se desarrollarán con economía, simplicidad y celeridad, evitando la realización de trámites, formalismos o diligencias innecesarias.

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 para las reclamaciones directas y administrativas.

4. Una vez citados los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, es menester precisar que tanto en las reclamaciones como en los recursos administrativos presentados la usuaria reclamó que ante las fallas presentadas en el equipo telefónico adquirido al operador se le cambiara el mismo por uno nuevo; al respecto, tal como señaló correctamente la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 481/2017 se basó en determinar si el funcionamiento de los servicios de asistencia a la usuaria fue regular al negarle la entrega de un nuevo equipo celular sin fallas técnicas, analizando las fallas identificadas en el equipo entregado a la usuaria, los términos de garantía y los casos en los que procede el cambio de equipo; habiendo determinado con base en los descargos documentales presentados por el operador que existió un error en el sistema operativo del equipo, realizándose la reparación con la reconfiguración de software que derivó en la reinstalación del sistema operativo para la obtención de parámetros normales de funcionamiento, estando listo para su entrega a la usuaria, por lo que no se procedió al cambio del equipo.

5. Las condiciones del Certificado de Garantía presentado en el proceso establecen que la misma está sujeta a las condiciones de cada fabricante; no estando prevista expresamente la obligación de que al presentarse una falla de software del equipo entregado deba procederse al cambio del mismo por uno nuevo; en mérito a lo cual no es posible atender lo solicitado por la usuaria; aceptando, en consecuencia, que al haber reconfigurado el software del equipo y reinstalado el sistema operativo del mismo y supuestamente haber alcanzado parámetros normales de funcionamiento, el operador habría cumplido sus obligaciones y quedando desvirtuada la supuesta comisión de la infracción establecida en el inciso d) 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 supuesta mala atención en los servicios de asistencia a la usuaria.

6. 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 planteado por Marcela Morales Cuba en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 108/2017 de 9 de octubre de 2017, confirmándola totalmente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por Marcela Morales Cuba en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 108/2017 de 9 de octubre de 2017, confirmándola totalmente

Comuníquese, regístrese y archívese.



Milton Claros Hinojosa
MINISTRO
Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda