



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 115

La Paz, 03 ABR. 2018

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Luis Eduardo Rejas Alurralde en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 114/2017 de 30 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 6 de julio de 2016, Luis Eduardo Rejas Alurralde presentó la reclamación directa TELECEL/LPZ/866 contra TELECEL S.A., manifestando: "El día de hoy 06/07/16 procedí a consultar mi saldo previo a salir a la calle habiendo constatado que no tenía saldo en Bs. La última vez que hice uso de saldo fue el día 17 de Junio cuando compre un paquete diario de Internet. Según resoluciones de reclamaciones anteriores hechas por mi persona ante la ATT la operadora TIGO debe notificar al usuario cuando el saldo de paquete adquirido esté a punto de vencer algo que no ha sucedido. Por esta situación es posible que haya olvidado desactivar la conexión de datos de mi teléfono y que no me haya dado cuenta hasta la consulta de saldo debido a que en mi domicilio cuento con conexión ADSL WI FI. El hecho que no haya llegado el mensaje de la empresa tampoco fue de mucha ayuda. Según la normativa vigente el usuario tiene un plazo de 20 días hábiles a partir del momento en que tiene conocimiento del motivo de reclamación. Sin embargo, el operador que me atendió me informa que ha pasado demasiado tiempo para realizar esta reclamación. Es por eso que formalizo la siguiente reclamación y solicito el reembolso de Bs11,32.- Solicito la respuesta escrita de acuerdo a normativa que gustoso aceptaré se haga a través de la cuenta de correo electrónico datamaxsp@gmail.com" (fojas 8 a 9).

2. El 26 de julio de 2016, TELECEL S.A. resolvió la reclamación directa presentada, señalando: "En atención a su reclamo por consumo por navegación en su línea 78835558 permítanos informarle que se realizaron las verificaciones correspondientes evidenciando que los cobros son correctos para el mes de junio y del 01 al 06 de julio 2016. Le sugerimos verificar que todas sus aplicaciones se encuentren configuradas para actualizarse solo en Wifi y deshabilitar la reproducción automática de videos colgados en los muros de sus contactos, que se da en la última versión de la aplicación facebook. Adicionalmente le solicitamos tomar en cuenta que el equipo aun teniendo activa una conexión Wifi cada vez que esta conexión sea débil automáticamente se conectara a sus datos móviles para que esto no suceda deberá ingresar a configuración y desactivar de la opción de datos móviles. Referente a la información brindada por parte del agente que atendió mediante llamada en fecha 06 de julio de 2016, le pedimos acepte nuestras más sinceras disculpas e indicamos que se tomaron las acciones correctivas necesarias para que este tipo de inconvenientes no se vuelvan a presentar ya que no cumplen con los márgenes de calidad de atención que manejamos. Por lo expuesto declaramos el presente reclamo parcialmente procedente." (fojas 7).

3. El 9 de agosto de 2016, Luis Eduardo Rejas Alurralde, al no estar de acuerdo con la resolución de TELECEL S.A. presentó reclamación administrativa (fojas 1 a 3).

4. El 12 de agosto de 2016, 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 el usuario (fojas 4 a 5).

5. El 19 de agosto de 2016, el operador remitió la información solicitada por el regulador, no presentando ninguna propuesta de avenimiento con el usuario (fojas 10 a 11).

6. A través de Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 1226/2016 de 5 de octubre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió formular cargos contra TELECEL S.A. por la presunta comisión de las infracciones establecidas en los inciso a) y 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, en relación al consumo de saldo del usuario durante el periodo





objeto del reclamo y las notificaciones que deben ser enviadas al usuario cuando el paquete de navegación adquirido esté a punto de vencer y por la atención brindada al usuario vía call center (fojas 16 a 18).

7. Mediante Nota REG/2239/2016 de 1 de noviembre de 2016, el operador remitió sus descargos solicitando se declare infundada la reclamación administrativa presentada por el usuario (fojas 24 a 31).

8. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 557/2017 de 30 de agosto de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes declaró infundada la reclamación administrativa interpuesta por Luis Eduardo Rejas Alurralde, en contra de TELECEL S.A., en consideración a lo siguiente (fojas 35 a 40):

i) De acuerdo a lo analizado el operador no realizó ningún cobro incorrecto. El saldo referido de Bs11,32 fue consumido desde el 7 al 31 de julio de "2017".

ii) Sobre el presunto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y otros servicios de asistencia al usuario, en relación a los mensajes de notificación al usuario que los MB están por terminar; el usuario contaba con 1042,12 Mega Bytes acumulados, los 55 Mega Bytes adquiridos el 16 de junio de 2016 fueron acumulados a los 1042,12 Mega Bytes, por lo que no correspondía que se informe al usuario que el saldo del paquete adquirido estaba por terminar, debido a que no había consumido la totalidad de Mega Bytes.

iii) El operador, mediante mensaje de confirmación de compra, informa la vigencia del paquete adquirido; en el caso, envió mensaje desde el número 222 el 16 de junio de 2016 a las 10:52:15 informando que el paquete adquirido tenía vigencia hasta las 6:00 am del 17 de junio de 2016; desvirtuando los cargos formulados por funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y otros servicios de asistencia al usuario.

9. A través de nota de 19 de septiembre de 2017, Luis Eduardo Rejas Alurralde interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 557/2017 de 30 de agosto de 2017, reiterando sus argumentos expresados en las reclamaciones directa y administrativa y añadiendo (fojas 43 a 45):

i) Se adjuntó una captura de pantalla de los mensajes SMS de consulta de saldo, en los que se ve que el mensaje no concuerda con los datos que la ATT insertó en la Resolución impugnada. La normativa establece claramente que, ante la duda, se debe resolver a favor del usuario y que la carga de la prueba recae sobre el operador.

ii) El extracto adjunto a la resolución recurrida, no le fue mostrado antes; para un usuario normal el mismo no es "inteligible" y nadie le explicó su contenido, razón por la que no se puede dar parecer o conformidad al respecto, con lo que se vulnera el derecho legítimo a la defensa, ya que la ATT no es quien para decidir si un cargo es legítimo sin haber recibido una pronunciamiento del usuario. El hecho de que el extracto no coincida con la información provista por SMS es causa suficiente para investigar más a fondo el asunto e indagar porqué no se podía hacer uso de ese saldo a voluntad, en lugar de recibir un reporte de saldo cero.

iii) La ATT concluyó "falazmente y en forma contradictoria" con sus resoluciones anteriores, pretendiendo que por la simple razón de tener saldo acumulado el paquete no caducó, cuando sabe que la vigencia de uso de estos paquetes tiene un periodo determinado, en el caso, diario, después del cual se debe volver a adquirir otro paquete, explicando que: "...a eso es a lo que se llama paquete y no a la acumulación de saldo remanente de la adquisición de estos."

iv) Existe la posibilidad de que los megabytes disponibles se agoten antes que la hora de vigencia del paquete diario adquirido. Tal y como se afirmó en la reclamación, no llegó ningún mensaje de advertencia de ninguno de los supuestos. Lo cual incumple flagrantemente las resoluciones anteriores de la ATT. "Resoluciones que sus funcionarios deben conocer y aplicar...". El problema real es que "la operadora está vulnerando el derecho de todo usuario a su seguridad económica y de decidir en qué, cómo y cuándo gasta su dinero", ya que se permite darle un servicio no solicitado expresamente por él, manteniendo una conexión obligada de datos con cargo a su saldo, puesto que cuando se agota el paquete al que se suscribió el





usuario libremente y de acuerdo a su conveniencia, ya sea porque ya no existen megabytes disponibles o por la hora y fecha de caducidad, si éste no está alerta y no se percata de esta caducidad, la seguridad de su saldo puede verse seriamente comprometida, al punto de llevarse la sorpresa de ver su saldo desaparecer completamente, lo cual constituye una práctica abusiva y fraudulenta que la ATT debe cortar de raíz, disponiendo que la conexión de datos se debe interrumpir de manera inmediata al caducar el paquete adquirido, igual que cuando sucede al agotarse todo saldo disponible de la cuenta del usuario.

v) La Resolución recurrida debe anularse debido a que vulneró el derecho a la defensa, al no haber conocido el extracto de detalle de consumo adjuntado en esa Resolución ni haber recibido guía alguna para interpretarlo; para poder pronunciarse sobre su contenido.

vi) La ATT debe investigar las razones para la incongruencia entre los datos de saldo remitidos por SMS y los del extracto y dictar una nueva resolución del proceso de instancia en consonancia con sus resoluciones anteriores, que son de obligatorio cumplimiento. Asimismo, instruir al operador a cesar la provisión obligatoria del servicio de acceso a datos fuera de paquetes que no hayan sido suscritos por el usuario; pronunciamiento expreso ya solicitado y no atendido en la Resolución.

vii) Se deben explicar las razones para el excesivo tiempo tomado para la resolución de su reclamación, la cual fue presentada en agosto de 2016 y resuelta recién en septiembre de 2017, más de un año después de haberla efectuado.

10. El 30 de octubre de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 114/2017 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Luis Eduardo Rejas Alurralde en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 557/2017, confirmándola totalmente, en consideración a lo siguiente (fojas 55 a 64):

i) En la impresión correspondiente al mensaje enviado por el operador el 6 de julio, se establece que la línea 78835558 tiene un saldo de 0.03 Bs. y 1.01 GB acumulados, mientras que del extracto del detalle de consumo de la misma línea señala que el saldo del usuario, excepto por un cobro mínimo, se mantuvo hasta el 7 de julio de 2016, lo que evidencia que ambos datos no coinciden. Cabe aclarar que los descargos remitidos por el operador fueron aceptados como válidos por la ATT e incluidos en la Resolución recurrida debido a que los mismos conciben con el objeto y el periodo del reclamo; concluyéndose que el 16 de junio de 2016 el usuario contaba con un saldo de Bs13,35.-, verificándose que esa misma fecha adquirió un paquete de 55 Mega Bytes por Bs2.-, quedándose con el saldo de Bs11.35.-, posterior a ello se observó el descuento de 26 centavos, debido a la navegación realizada fuera del paquete de datos, entonces la cuenta del usuario quedó con el saldo de Bs 11,09.-, monto que se mantuvo hasta el 7 de julio de 2016, fecha a partir de la que fue consumiendo su saldo de manera paulatina. El operador probó que no incurrió en facturación indebida por el servicio de Internet y la ATT comprobó que no existió ningún descuento injustificado.

ii) El proceso de reclamación administrativa fue tramitado conforme lo establecido en los artículos 59 y siguientes del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172; la carga de la prueba fue del operador. Al haber presentado el operador prueba que desvirtuó los cargos formulados, la ATT no encontró duda que dé margen a la aplicación de la máxima *in dubio pro actione*, anteponiendo la verdad material.

iii) Cuando alude al "extracto adjunto" se refiere al cuadro denominado "Imagen N° 1 Extracto del detalle de consumo de la línea 78835558" incluido en el texto de la resolución recurrida; no se comprende el agravio enunciado puesto que siendo parte de las conclusiones de la "RAR 557/2017", el único momento que la ATT tuvo para hacer conocer al usuario el contenido del cuadro observado fue mediante la notificación de la resolución recurrida; no existía manera de que en el proceso de instancia se le hubiese vulnerando su derecho a la defensa por no notificarle o hacerle conocer tal análisis. Adicionalmente, el quinto párrafo del Considerando 3 de la Resolución recurrida analizó el consumo de la línea 78835558. A fin de explicar al recurrente el cuadro observado: **a)** 15/6/16 el saldo fue de Bs 3,35.-; **b)** 16/6/16 el saldo fue de Bs13,35 (a horas 10:30:49 cargó una tarjeta de Bs10,00); **c)** 16/6/16 el saldo fue de Bs11,35 (a horas 10:52:01 compra MB por Bs 2,00); **d)** 1/7/16 el saldo fue de Bs11,35 (se mantiene el saldo,





desde el 16/6/16); **e)** 6/7/16 el saldo fue de Bs11,09 (consumo por SMS al 7255); **f)** 6/7/16 (a horas 17:59:43 se envió al móvil saldo Bs 00,00) mensajes de prevención (Dato marcado con el signo *); **g)** 8/7/16 el saldo fue de Bs11,09 (continúa el saldo desde el 06/07/2016); **h)** 12/7/16 el saldo fue de Bs09,09 (a horas 17:51:23 compra MB por Bs 2,00); **i)** 13/7/16 el saldo fue de Bs07,09 (a horas 12:07:35 compra MB por Bs 2,00); **j)** 13/7/16 el saldo fue de Bs06,94 (consumo por SMS al 7255); **k)** 14/7/16 el saldo fue de Bs04,94 (a horas 17:09:28 compra MB por Bs 2,00); y **l)** 16/7/16 el saldo fue de Bs02,94 (a horas 15:32:30 compra MB por Bs 2,00).

El periodo del reclamo fue del 17 de junio al 6 de julio de 2016; se analizó hasta el 31 de julio de 2016 para verificar si el operador facturó correctamente; ello no significa que la ATT haya valorado el lapso extra examinado, si no que se siguió el comportamiento del usuario y del operador para verificar la existencia de alguna anomalía.

iv) El argumento del recurrente pretende que el hecho de que el extracto cuestionado no coincida con la información que le fue provista por SMS ya es causa suficiente para investigar a fondo el asunto e indagar porqué no podría hacer uso de ese saldo a voluntad en lugar de recibir un reporte de saldo cero, no tiene un vínculo lógico ni jurídico, puesto que su saldo no fue dispuesto de manera arbitraria por el operador, habiéndose constatado, que el consumo del crédito y el cobro efectuado fueron normales.

v) La aseveración de que no le habría llegado ningún mensaje de advertencia de ninguno de los supuestos expuestos en el citado numeral y que "la operadora está vulnerando el derecho de todo usuario a su seguridad económica y de decidir en qué, cómo y cuándo gasta su dinero" ha quedado rebatido, ya que se constató de que el operador realizó la facturación en forma correcta y que mandó un mensaje de prevención el 6 de julio de 2016.

vi) La aseveración de que el operador brinda un servicio no solicitado expresamente por el usuario, manteniendo una conexión obligada de datos con cargo a su saldo, no se ajusta a la realidad de la prestación del servicio, puesto que con la compra de los paquetes especiales de datos, como es el caso de los "paquetigos", los usuarios se benefician con una tarifa rebajada en comparación con la que se compra o se debita del saldo principal. En tal sentido, cuando el operador envía el mensaje de advertencia de que al usuario le quedan pocos MB o que éstos fueron agotados, se le está advirtiendo que se efectuará un cambio de estructura tarifaria, cumpliendo con la previsión establecida en el numeral 11 del artículo 54 de la Ley N° 164, así como acorde a los Términos y Condiciones de cada uno de sus Contratos de Servicio; consiguientemente, corresponde al usuario decidir la mejor opción, ya sea renovando su paquete de MB, desconectando el uso de datos o, en su defecto, seguir utilizando el servicio sin beneficiarse de ninguna tarifa reducida, sin que ello conlleve, de modo alguno, una práctica abusiva y fraudulenta. La pretensión del recurrente de que la conexión de datos se deba interrumpir de manera inmediata al caducar el paquete adquirido, igual que cuando sucede al agotarse todo saldo disponible de la cuenta del usuario, representa un exceso, pues los usuarios cuentan con el derecho de decidir las condiciones en las que desean utilizar el servicio; la pretensión del recurrente es impertinente, debiendo destacarse que no formó parte de la reclamación directa ni de la reclamación administrativa, ni de su pretensión a lo largo del proceso tramitado, dado que su reclamación se debió al descuento injustificado de saldo.

vii) El recurrente al señalar que la ATT incumple sus propias resoluciones no individualizó a cuáles resoluciones se refiere. En cuanto a que la Resolución recurrida debe ser anulada, no se vulneró el derecho a la defensa y la Resolución recurrida no se enmarca en las causales de nulidad o anulabilidad establecidas en los artículos 35 y 36 de la Ley N° 2341.

viii) Sobre la solicitud de instruir al operador a cesar la provisión obligatoria del servicio de acceso a datos fuera de paquetes que no hayan sido expresamente suscritos por el usuario, ello resulta impertinente y no atañe al fondo del caso de autos.

ix) En cuanto al pronunciamiento expreso solicitado respecto a "...la encuesta en redes sociales que fue adjuntada como prueba de que este problema es de carácter general..."; revisada la "RAR 557/2017" no se emitió pronunciamiento expreso respecto a dicha encuesta, por lo que en el marco del inciso b) del parágrafo II del artículo 89 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N°27172, cabe subsanar tal ausencia de pronunciamiento, manifestando que la ATT no puede efectuar mayores consideraciones al respecto, ya que el objeto de la reclamación fue el





supuesto descuento injustificado en el saldo de la línea 78835558 y no la percepción que pudiesen tener los usuarios sobre el servicio del operador y con relación a la incongruencia encontrada entre los datos de saldo remitidos por SMS por el operador al usuario y los del extracto del detalle de consumo de la línea 78835558; sin embargo, se remitirán tales antecedentes para consideración de la Dirección de Fiscalización y Control de la ATT.

x) Respecto a la exigencia de una explicación de las razones para el excesivo tiempo tomado para la resolución de su reclamación, los antecedentes del caso de autos serán remitidos a las áreas correspondientes a objeto de la emisión de los informes respectivos, a los efectos que en derecho correspondan.

11. El 26 de octubre de 2017, Luis Eduardo Rejas Alurralde interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 114/2017, 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 557/2017 (fojas 75).

12. A través de Auto RJ/AR-111/2017 de 29 de noviembre de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico presentado Luis Eduardo Rejas Alurralde en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 114/2017 (fojas 43).

13. Mediante Nota REG/0125/2018 de 15 de enero de 2018, TELECEL S.A. expresó que el memorial del recurso jerárquico no denuncia ni presenta argumentos contra la Resolución impugnada, lo cual incumple el artículo 117 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27113, vulnerando el debido proceso y la defensa del operador al no conocer cuales serian los argumentos del usuario sobre los cuales asumir defensa; solicitando se desestime o declare la improcedencia del recurso jerárquico presentado (fojas 93 a 95).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 212/2018 de 3 de abril de 2018, 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 Luis Eduardo Rejas Alurralde en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 114/2017 de 30 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° 212/2018, 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 regirá, entre otros, por los principios de sometimiento pleno a la ley, que establece que la Administración Pública regirá 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, con carácter previo al análisis de los argumentos del usuario, es menester precisar en cuanto a lo afirmado por TELECEL S.A. respecto a que *el memorial del recurso jerárquico no denuncia ni presenta argumentos contra la Resolución impugnada, lo cual incumpliría el artículo 117 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27113, vulnerando el debido proceso y la defensa del*





operador al no conocer cuales serian los argumentos del usuario sobre los cuales asumir defensa; solicitando se desestime o declare la improcedencia del recurso jerárquico presentado; corresponde señalar que la norma aplicable a tal argumento es el artículo 86 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172; sin embargo, carece de sustento suficiente tal argumento ya que tal como señaló el usuario se ratificó en los argumentos invocados a lo largo del proceso y al interponer el recurso de revocatoria; por lo que al contrario de lo afirmado por TELECEL S.A., el operador conocía plenamente y con anticipación suficiente todos los argumentos invocados por el usuario; adicionalmente, debe considerarse que el expediente tiene carácter público y tal como oportunamente solicitó copia del recurso jerárquico interpuesto, de la misma manera pudo solicitar copia de todo el expediente del caso y/o consultarlo personalmente cuantas veces hubiese considerado conveniente; desvirtuándose el que se hubiese podido afectar su derecho a la defensa o al debido proceso.

5. En cuanto a los argumentos expresados por el usuario recurrente; se tiene que en relación a que se adjuntó una captura de pantalla de los mensajes SMS de consulta de saldo, en los que se ve que el mensaje no concuerda con los datos que la ATT insertó en la Resolución impugnada. La normativa establece claramente que, ante la duda, se debe resolver a favor del usuario y que la carga de la prueba recae sobre el operador; corresponde señalar que el ente regulador expresó que con relación a la incongruencia encontrada entre los datos de saldo remitidos por SMS por el operador al usuario y los del extracto del detalle de consumo de la línea 78835558; no afecta al fondo de la reclamación; sin embargo, dispuso que tales antecedentes para consideración de la Dirección de Fiscalización y Control de la ATT.

Es necesario reiterar que la ATT efectuó un análisis detallado del consumo del usuario estableciendo que en la impresión correspondiente al mensaje enviado por el operador el 6 de julio, se determinó que la línea 78835558 tiene un saldo de 0.03 Bs. y 1.01 GB acumulados, mientras que del extracto del detalle de consumo de la misma línea señala que el saldo del usuario, excepto por un cobro mínimo, se mantuvo hasta el 7 de julio de 2016, lo que evidencia que ambos datos no coinciden. Cabe aclarar que los descargos remitidos por el operador fueron aceptados como válidos por la ATT e incluidos en la Resolución recurrida debido a que los mismos conciden con el objeto y el periodo del reclamo; concluyéndose que el 16 de junio de 2016 el usuario contaba con un saldo de Bs13,35.-, verificándose que esa misma fecha adquirió un paquete de 55 Mega Bytes por Bs2.-, quedándose con el saldo de Bs11.35.-, posterior a ello se observó el descuento de 26 centavos, debido a la navegación realizada fuera del paquete de datos, entonces la cuenta del usuario quedó con el saldo de Bs 11,09.-, monto que se mantuvo hasta el 7 de julio de 2016, fecha a partir de la que fue consumiendo su saldo de manera paulatina. Concluyendo que el operador probó que no incurrió en facturación indebida por el servicio de Internet y la ATT comprobó que no existió ningún descuento injustificado; considerando esta Cartera de Estado suficiente tal análisis.

Se ha constatado que el ente regulador tramitó el proceso de reclamación administrativa conforme lo establecido en los artículos 59 y siguientes del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 y que la carga de la prueba fue del operador.

6. Respecto a que el extracto adjunto a la resolución recurrida, no le fue mostrado antes; para un usuario normal el mismo no es "inteligible" y nadie le explicó su contenido, razón por la que no se puede dar parecer o conformidad al respecto, con lo que se vulnera el derecho legítimo a la defensa, ya que la ATT no es quien para decidir si un cargo es legítimo sin haber recibido una pronunciamiento del usuario. El hecho de que el extracto no coincida con la información provista por SMS es causa suficiente para investigar más a fondo el asunto e indagar porqué no se podía hacer uso de ese saldo a voluntad, en lugar de recibir un reporte de saldo cero; corresponde señalar que el regulador contesto tal argumento expresando que cuando alude al "extracto adjunto" se refiere al cuadro denominado "Imagen N° 1 Extracto del detalle de consumo de la línea 78835558" incluido en el texto de la resolución recurrida; no siendo posible que la ATT pudiera hacer conocer al usuario el contenido del cuadro observado sino a través de la resolución recurrida. Adicionalmente, el quinto párrafo del Considerando 3 de la Resolución recurrida analizó el consumo de la línea 78835558; sin que el recurrente cuestione o impugne tal análisis, debiendo considerarse que no existe observación al respecto.

7. En cuanto a que la ATT concluyó "falazmente y en forma contradictoria" con sus resoluciones anteriores, pretendiendo que por la simple razón de tener saldo acumulado el paquete no





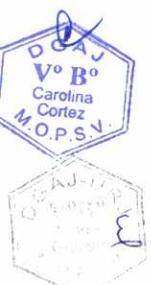
caducó, cuando sabe que la vigencia de uso de estos paquetes tiene un periodo determinado, en el caso, diario, después del cual se debe volver a adquirir otro paquete, explicando que: "...a eso es a lo que se llama paquete y no a la acumulación de saldo remanente de la adquisición de estos; cabe manifestar que el ente regulador expresó que el recurrente al señalar que la ATT incumple sus propias resoluciones no individualizó a cuáles resoluciones se refiere. En cuanto a que la Resolución recurrida debe ser anulada, no se vulneró el derecho a la defensa y la Resolución recurrida no se enmarca en las causales de nulidad o anulabilidad establecidas en los artículos 35 y 36 de la Ley N° 2341; aspectos que tampoco fueron impugnados en el recurso jerárquico objeto del presente análisis.

8. En relación a que *existiría la posibilidad de que los megabytes disponibles se agoten antes que la hora de vigencia del paquete diario adquirido. Tal y como se afirmó en la reclamación, no llegó ningún mensaje de advertencia de ninguno de los supuestos. Lo cual incumple flagrantemente las resoluciones anteriores de la ATT. Resoluciones que sus funcionarios deben conocer y aplicar...*. El problema real es que "la operadora está vulnerando el derecho de todo usuario a su seguridad económica y de decidir en qué, cómo y cuándo gasta su dinero", ya que se permite darle un servicio no solicitado expresamente por él, manteniendo una conexión obligada de datos con cargo a su saldo, puesto que cuando se agota el paquete al que se suscribió el usuario libremente y de acuerdo a su conveniencia, ya sea porque ya no existen megabytes disponibles o por la hora y fecha de caducidad, si éste no está alerta y no se percata de esta caducidad, la seguridad de su saldo puede verse comprometida, al punto de llevarse la sorpresa de ver su saldo desaparecer completamente, lo cual constituye una práctica abusiva y fraudulenta que la ATT debe cortar de raíz, disponiendo que la conexión de datos se debe interrumpir de manera inmediata al caducar el paquete adquirido, igual que cuando sucede al agotarse todo saldo disponible de la cuenta del usuario; corresponde señalar que el ente regulador manifestó que tal aseveración de que no le habría llegado ningún mensaje de advertencia de ninguno de los supuestos expuestos en el citado numeral y que "la operadora está vulnerando el derecho de todo usuario a su seguridad económica y de decidir en qué, cómo y cuándo gasta su dinero" ha quedado rebatido, ya que se constató de que el operador realizó la facturación en forma correcta y que mandó un mensaje de prevención el 6 de julio de 2016.

La afirmación de que el operador brinda un servicio no solicitado expresamente por el usuario, manteniendo una conexión obligada de datos con cargo a su saldo, no se ajusta a la realidad de la prestación del servicio, puesto que con la compra de los paquetes especiales de datos, como es el caso de los "paquetigos", los usuarios se benefician con una tarifa rebajada en comparación con la que se compra o se debita del saldo principal. En tal sentido, cuando el operador envía el mensaje de advertencia de que al usuario le quedan pocos MB o que éstos fueron agotados, se le está advirtiendo que se efectuará un cambio de estructura tarifaria, cumpliendo con la previsión establecida en el numeral 11 del artículo 54 de la Ley N° 164, así como acorde a los Términos y Condiciones de cada uno de sus Contratos de Servicio; consiguientemente, corresponde al usuario decidir la mejor opción, ya sea renovando su paquete de MB, desconectando el uso de datos o, en su defecto, seguir utilizando el servicio sin beneficiarse de ninguna tarifa reducida, sin que ello conlleve, de modo alguno, una práctica abusiva y fraudulenta. La pretensión del recurrente de que la conexión de datos se deba interrumpir de manera inmediata al caducar el paquete adquirido, igual que cuando sucede al agotarse todo saldo disponible de la cuenta del usuario, representa un exceso, pues los usuarios cuentan con el derecho de decidir las condiciones en las que desean utilizar el servicio; la pretensión del recurrente es impertinente, debiendo destacarse que no formó parte de la reclamación directa ni de la reclamación administrativa, ni de su pretensión a lo largo del proceso tramitado, dado que su reclamación se debió al descuento injustificado de saldo.

Al respecto, debe considerarse que en cuanto al objeto del reclamo la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes analizó detalladamente los argumentos en los que el usuario basó su reclamación, considerando esta Cartera de Estado que tal análisis fue suficientemente fundamentado y se emitió en el marco de la normativa sectorial aplicable al caso.

9. En cuanto a que *la Resolución recurrida debería anularse debido a que vulneró el derecho a la defensa, al no haber conocido el extracto de detalle de consumo adjuntado en esa Resolución ni haber recibido guía alguna para interpretarlo, para poder pronunciarse sobre su contenido;* corresponde señalar que tal aspecto fue analizado en el numeral 6 del presente considerando.





10. Respecto a que la ATT debe investigar las razones para la incongruencia entre los datos de saldo remitidos por SMS y los del extracto y dictar una nueva resolución del proceso de instancia en consonancia con sus resoluciones anteriores, que son de obligatorio cumplimiento. Asimismo, instruir al operador a cesar la provisión obligatoria del servicio de acceso a datos fuera de paquetes que no hayan sido suscritos por el usuario; debe decirse que el argumento del recurrente pretende que el hecho de que el extracto cuestionado no coincida con la información que le fue provista por SMS ya es causa suficiente para investigar a fondo el asunto e indagar porqué no podría hacer uso de ese saldo a voluntad en lugar de recibir un reporte de saldo cero, no es aplicable, puesto que su saldo no fue dispuesto de manera arbitraria por el operador, habiéndose constatado, que el consumo del crédito y el cobro efectuado fueron normales.

11. En cuanto a que se deben explicar las razones para el excesivo tiempo tomado para la resolución de su reclamación, la cual fue presentada en agosto de 2016 y resuelta recién en septiembre de 2017, más de un año después de haberla efectuado; y al pronunciamiento expreso solicitado respecto a "...la encuesta en redes sociales que fue adjuntada como prueba de que este problema es de carácter general..."; el ente regulador señaló que revisada la "RAR 557/2017" no se emitió pronunciamiento expreso respecto a dicha encuesta, por lo que en el marco del inciso b) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N°27172, cabe subsanar tal ausencia de pronunciamiento, manifestando que la ATT no puede efectuar mayores consideraciones al respecto, ya que el objeto de la reclamación fue el supuesto descuento injustificado en el saldo de la línea 78835558 y no la percepción que pudiesen tener los usuarios sobre el servicio del operador y con relación a la incongruencia encontrada entre los datos de saldo remitidos por SMS por el operador al usuario y los del extracto del detalle de consumo de la línea 78835558; concluyendo que se remitirán tales antecedentes para consideración de la Dirección de Fiscalización y Control de la ATT, a objeto de la emisión de los informes respectivos, a los efectos que en derecho correspondan; lo cual este Ministerio considera que atiende las inquietudes y cuestionamientos del usuario.

12. 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 Luis Eduardo Rejas Alurralde en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 114/2017 de 30 de octubre de 2017, confirmándola totalmente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Luis Eduardo Rejas Alurralde en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 114/2017 de 30 de octubre de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmándola totalmente

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes elevar un Informe respecto a las acciones adoptadas en cumplimiento a las determinaciones de esa Autoridad incluidas en los numerales v. y vi. del numeral 8 del Considerando 5 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 114/2017 de 30 de octubre de 2017.

Comuníquese, regístrese y archívese.

Milton Claros Hinojosa
MINISTRO

Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda

