



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

156

La Paz, 10 MAYO 2017

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Iván Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 3/2017 de 27 de diciembre de 2016, 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, Iván Omar Ayala Paz presentó la reclamación directa CMCO/CBB/3863/20160706 en contra de COMTECO Ltda., la cual fue registrada por el operador a nombre de Lucio Canaviri Pocota, manifestando que no estaba de acuerdo con solicitar en persona la baja de los servicios, que debería hacerse por teléfono o internet y que no estaba de acuerdo con la cláusula del contrato de solicitar las bajas con 30 días de anticipación ni con llevar el modem para solicitar la baja.

2. COMTECO Ltda. resolvió la reclamación directa presentada por Iván Omar Ayala Paz el 26 de julio de 2016, declarándola improcedente ya que, según el operador, de acuerdo al artículo 54 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 el usuario tiene derecho a recibir por parte de la empresa la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio; por lo que no corresponde que mediante la oficina de ODECO se modifiquen las cláusulas de contratos (fojas 56 a 57).

3. El 28 de julio de 2016, Iván Omar Ayala Paz, presentó reclamación administrativa contra COMTECO Ltda. (fojas 55).

4. El 4 de agosto de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes solicitó información a COMTECO Ltda. e instó al operador a buscar un avenimiento con el usuario (fojas 51 a 54).

5. A través de Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 1162/2016 de 2 de septiembre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos contra COMTECO Ltda. por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso d) del párrafo I del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 ante la falta de atención debida al usuario en la solicitud de baja de servicio realizada (fojas 43 a 45).

6. Mediante Nota AR EXT 339/2016 de 4 de octubre de 2016, el operador contestó a la formulación de cargos (fojas 33 a 38).

7. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 633/2016 de 3 de noviembre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes declaró infundada la reclamación administrativa presentada por Iván Omar Ayala Paz, en representación de Lucio Canaviri Pocota, en contra de COMTECO Ltda., en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 21 a 24):

i) Las condiciones pactadas para la resolución de los contratos de servicios son claras y se refieren a tres aspectos: El abonado es quien debe realizar la solicitud, el abonado es Lucio Canaviri Pocota, quien debe efectuarla personalmente en oficinas del operador; la solicitud debe hacerse con 30 días de anticipación; y deben devolverse los equipos en perfecto estado.

ii) Ambos contratos fueron aprobados por la Autoridad reguladora mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0237/2011 de 6 de junio de 2011 y cuentan con la aceptación del usuario Lucio Canaviri Pocota.

iii) Los Términos y Condiciones del suministro del Servicio de Valor Agregado a través de Internet establecen que el operador procederá a la baja del servicio a partir del mes siguiente a la solicitud, previa devolución de los equipos y accesorios que se hubieran entregado al

1





abonado en calidad de "préstamo".

iv) Las condiciones para la baja del servicio son explícitas y claras y fueron informadas oportunamente.

v) El usuario Iván Omar Ayala Paz cuenta con legitimidad para presentar reclamaciones sobre la calidad del servicio que recibe, pero no para tratar de modificar condiciones pactadas entre el operador y el titular de la línea telefónica.

8. A través de nota de 15 de noviembre de 2016, Iván Omar Ayala Paz, interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 633/2016 de 3 de noviembre de 2016, argumentando lo siguiente (fojas 13 a 15):

i) COMTECO Ltda. debería permitir la cancelación del servicio por vía telefónica o internet. Cómo es posible que el servicio de telefonía sea dado de baja en el día de forma casi inmediata y no así el servicio de Internet.

ii) La Cláusula Cuarta del Contrato establece que el servicio se computa desde la firma del mismo cuando aun no hay conexión alguna. La obligación de devolución de los equipos establecida en la Cláusula Primera inciso f) no implica que sea en oficinas del operador, además que es el técnico instalador el que debe verificar el estado del equipo al recogerlo. Los servicios de telefonía e Internet son servicios básicos, pero el operador los maneja como servicios suntuosos. El derecho a recibir un servicio puntual, eficiente y de buena calidad establecido en el inciso a) del numeral 11.1 del Contrato debería ser suficiente para terminar el mismo.

iii) El operador brinda un servicio deficiente y la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 613/2016 lo reconoce cuando señala que las velocidades mínimas que garantiza son del 20% de la velocidad máxima contratada, pese a los costos exorbitantes que cobra.

iv) El operador señaló erróneamente que el servicio contratado era de 2.5 Mb, cuando era de 2 Mb, aumentando su velocidad sin autorización del regulador, velocidad que no cumple.

v) Al no tener el servicio de Internet y reclamar al número 101 del operador, tampoco se contaba con el servicio de telefonía, se contestó que habían cortes y que eso era de conocimiento de la ATT; tampoco cuenta con un número 800 para reclamos.

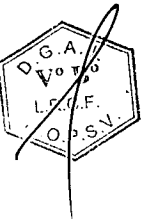
vi) La oferta de servicio de telefonía para no socios es por equipos obsoletos y el servicio es malo a pesar de los cobros establecidos.

vii) Los términos y condiciones del Contrato van en contra de los usuarios, por lo que deberían ser revisados por la ATT.

viii) Debería existir más ayuda a los usuarios en oficinas de la ATT, ya que los operadores cuentan con un equipo de asesores jurídicos con más conocimiento que los usuarios.

9. El 27 de diciembre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 3/2017 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Iván Omar Ayala Paz contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 633/2016, confirmándola totalmente, en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 4 a 11):

i) Los argumentos citados en el Considerando 3, numerales 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, y 12, no formaron parte de la reclamación directa ni de la reclamación administrativa, el reclamo se basó en que el usuario no está de acuerdo con tener que ir en persona a dar de baja el servicio ya sea de telefonía o internet, con los 30 días de anticipación para dar de baja el servicio ni con tener que llevar el equipo otorgado a las oficinas del operador para poder dar de baja el servicio. En el recurso de revocatoria no se puede aumentar fundamentación ni elementos nuevos que no fueron considerados ni expuestos en instancia, de hacerlo se vulneraría el debido proceso.





ii) Con relación al argumento que el servicio se computa desde la firma del contrato cuando aun no hay conexión alguna; corresponde reiterar el análisis realizado en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 633/2016, que señaló que, "aportando a la forma de terminar el Contrato, el inciso f), numeral 11.2 de la Cláusula Décima Primera, en relación a los derechos y obligaciones del abonado, señala como obligación específica el mantener en condiciones adecuadas los equipos de propiedad de COMTECO Ltda., y devolverlos en perfecto estado a la finalización o rescisión del contrato y, en caso de pérdida o daño, pagar por los mismos a precio de mercado". Lo que implicaría tener que dejar los equipos en buen estado, y en oficinas del operador. Es poco lógico pensar que la devolución deba realizarse en una dependencia distinta a la que tiene el operador ya que la acción de devolver implica el hecho de entregar algo a una persona y si el equipo fue prestado por el operador, pues es su obligación devolver el equipo al operador y esto solo puede realizarse en sus instalaciones.

iii) Con relación a los argumentos relativos al derecho a recibir un servicio puntual, eficiente y de buena calidad establecido en el inciso a) del numeral 11.1 del Contrato debería ser suficiente para terminar el mismo y a que como es posible que el servicio de telefonía sea dado de baja en el día de forma casi inmediata y no así el servicio de Internet; el regulador analizó y emitió pronunciamiento en el Considerando 4 de la Resolución recurrida. Las condiciones pactadas para la resolución de ambos contratos se refieren a tres aspectos fundamentales: Primero, que el abonado es quién debe realizar la solicitud, y con abonado se refiere al titular de la instancia, la persona que suscribió el contrato, Lucio Canaviri Pocota, quien debe apersonarse a las oficinas del operador, para solicitar la baja del servicio; segundo, la solicitud debe hacerse con 30 días de anticipación; y finalmente, deben devolverse los equipos prestados por el operador para provisión del servicio, en perfecto estado. Los contratos están basados en los modelos aprobados por la ATT mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0237/2011 y cuentan con la debida firma del titular, por lo que se afirma que el Lucio Canaviri Pocota conocía de las condiciones descritas, desde el inicio de su contrato.

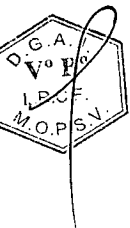
En los Términos y Condiciones del servicio de Valor Agregado a través de la Red Internet, se dispone que el operador, procederá a la baja definitiva del servicio a partir del mes siguiente de la solicitud, previa devolución de los equipos y accesorios que se hubieran entregado al abonado en calidad de préstamo, para brindar el servicio. Al igual que los contratos revisados, los Términos y Condiciones están basados en los modelos aprobados por la ATT mediante Resolución Administrativa Regulatoria TL 554/2010 del 15 de julio del 2010.

El usuario tiene el derecho de terminar el contrato anticipadamente, pero debe cumplir con la condiciones que el mismo pacto al momento de firmar un contrato. El usuario tenía conocimiento de los requisitos previos para dar de baja el servicio. Se reitera que el supuesto mal servicio prestado no fue objeto del proceso, por tanto no corresponde manifestarse al respecto.

iv) Con relación a que debería existir más ayuda a los usuarios en oficinas de la ATT, ya que los operadores cuentan con un equipo de asesores jurídicos con más conocimiento que los usuarios, la actividad principal de la ATT es la protección al usuario para que le presten un buen servicio, por otra parte en referencia a si se presentó un ODECO por un operador en contra de un usuario, ODECO está para que el usuario presente quejas, observaciones, reclamos en contra de la mala prestación de un servicio por parte de un operador y no al revés.

10. El 5 de enero de 2017, Iván Omar Ayala Paz presentó recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 3/2017, por la vulneración de sus derechos de usuario y reiteró los argumentos expuestos al presentar sus reclamaciones y en el recurso de revocatoria interpuesto en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 633/2016 (fojas 1).

11. A través de Auto RJ/AR-003/2017 de 12 de enero de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico presentado por Iván Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 3/2017 (fojas 60).





CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 399/2017 de 28 de abril 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 Iván Omar Ayala Paz, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 3/2017 de 27 de diciembre de 2016 y, en consecuencia, se la confirme 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° 399/2017, 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 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. El artículo 57 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación dispone que en caso de existir duda en la aplicación de la normativa del sector entre una usuaria o un usuario y un proveedor, se aplicará la norma que favorezca a la usuaria o usuario.

6. Una vez citado el marco normativo aplicable y los antecedentes del caso, se tiene que respecto a que en la Cláusula Cuarta del Contrato de provisión del servicio establece que el servicio se computa desde la firma del mismo cuando aun no hay conexión alguna; a que los servicios de telefonía e Internet son servicios básicos, pero el operador los maneja como servicios suntuosos; a que el operador brinda un servicio deficiente y que las velocidades mínimas que garantiza son del 20% de la velocidad máxima contratada, pese a los costos exorbitantes que cobra; a que el operador señaló erróneamente que el servicio contratado era de 2.5 Mb, cuando era de 2 Mb, aumentando su velocidad sin autorización del regulador, velocidad que no cumple; a que la oferta de servicio de telefonía para no socios es por equipos obsoletos y el servicio es malo a pesar de los cobros establecidos y que el operador no cuenta con un número 800 para reclamos; corresponde señalar que es evidente lo expresado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en sentido de que tales aspectos no formaron parte de la reclamación directa ni de la reclamación administrativa y de ser considerados hubieran afectado el debido proceso y el derecho a la defensa del operador; por lo que no corresponde su análisis. Sin embargo, deben merecer la atención, en forma separada en un proceso de investigación, del ente regulador para definir la pertinencia o no de las denuncias efectuadas.

7. Con relación al reclamo del usuario respecto a que el derecho a recibir un servicio puntual, eficiente y de buena calidad establecido en el inciso a) del numeral 11.1 del Contrato debería ser suficiente para terminar el mismo; cabe señalar, que es correcto lo afirmado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes con referencia a que el contrato de provisión del servicio no establece que el usuario deba alegar razón alguna para solicitar la resolución unilateral del mismo, por lo que si considera que el operador no presta un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, cuenta con el derecho de solicitar





tal resolución sin necesidad de alegar causal alguna. En consecuencia, no hay contradicción con el razonamiento del usuario sobre las razones para la terminación del contrato.

8. En cuanto a que COMTECO Ltda. debería permitir la cancelación del servicio por vía telefónica o internet y a que cómo es posible que el servicio de telefonía sea dado de baja en el día de forma casi inmediata y no así el servicio de Internet; cabe reiterar lo señalado por el ente regulador en sentido de que los términos y condiciones para la provisión del servicio contratado establecen que el aviso de resolución de contrato por parte del usuario para el servicio de Internet, que es distinto al de telefonía local, debe ser efectuado con 30 días de anticipación; por lo que en tanto tal condición no sea modificada y se mantenga vigente debe ser cumplida para dar paso a la resolución del contrato.

9. Con referencia a que la obligación de devolución de los equipos establecida en la Cláusula Primera inciso f) no implica que sea en oficinas del operador, además que es el técnico instalador el que debe verificar el estado del equipo al recogerlo; es menester señalar que el razonamiento expresado por el ente regulador en el numeral 2 del Considerando 5 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 3/2017 se considera erróneo; ya que la previsión contractual aplicable únicamente señala la obligación del usuario de "devolver el equipo en perfecto estado" no estando establecida la obligación de devolver los mismos en "oficinas del operador" como concluye el ente regulador. Al contrario, parece más razonable la posición del usuario de que sea un técnico del operador quien reciba la devolución del equipo en el lugar donde se encuentra instalado efectuando la desconexión de acuerdo a las condiciones técnicas requeridas. Cabe reiterar que toda interpretación en la que surja una duda sobre la aplicación de las previsiones establecidas, debe ser efectuada a favor del usuario; más aún tratándose de un contrato de adhesión.

10. En relación a que los términos y condiciones del Contrato van en contra de los usuarios por lo que deberían ser revisados por la ATT; cabe señalar que si bien tal aspecto no está expresamente contenido en las reclamaciones presentadas y no corresponde su análisis en esta instancia, tiene directa relación con las mismas, ya que el objeto de la reclamación está directamente ligado a los términos y condiciones aprobados para la prestación del servicio. Por tal motivo es necesario precisar que en el marco de las atribuciones legalmente conferidas a la ATT de regular, controlar, supervisar, fiscalizar y vigilar la prestación de los servicios y actividades por parte de los operadores bajo su jurisdicción reguladora; el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales; y de su obligación de aprobar los modelos de contratos de provisión de los servicios de telecomunicaciones, así como los términos y condiciones en los que se prestan tales servicios; la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes debe evaluar si los extremos denunciados por el usuario son pertinentes y, en su caso, disponer la modificación de los mismos.

11. Con respecto a que debería existir más ayuda a los usuarios en oficinas de la ATT, ya que los operadores cuentan con un equipo de asesores jurídicos con más conocimiento que los usuarios; corresponde precisar que es evidente lo señalado por el usuario; siendo una de las tareas esenciales de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes el orientar y apoyar a los usuarios respecto a la defensa de sus derechos, evitando que los mismos puedan verse afectados por la falta del asesoramiento reclamado.

12. En conclusión, toda vez que el reclamo fue efectuado por el desacuerdo del usuario con tener que ir en persona a dar de baja el servicio ya sea de telefonía o internet, con 30 días de anticipación y con tener que llevar el equipo otorgado a las oficinas del operador para poder dar de baja el mismo; corresponde señalar que como se expresó anteriormente no existe obligación de efectuar la devolución de los equipos en las instalaciones del operador, siendo cuestionable tal determinación; sin embargo, y en mérito a que el contrato de provisión de servicio, así como los términos y condiciones aprobados para su provisión, establecen que la solicitud de baja del servicio debe ser efectuada en forma presencial y con 30 días de anticipación a la fecha en la que se quiere hacer efectiva dicha baja; en tanto estén vigentes tales previsiones, la decisión emitida por el ente regulador es adecuada.

13. 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 Iván





Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 3/2017 de 27 de diciembre de 2016 y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por Iván Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 3/2017 de 27 de diciembre de 2016, confirmándola totalmente.

SEGUNDO.- Recomendar a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la revisión periódica de los Modelos de Contrato de provisión de los servicios de telecomunicaciones y de los Términos y Condiciones de prestación de los mismos, modificándolos en todo cuanto pueda lesionar los derechos de los usuarios y conforme a la normativa vigente, considerando que en este caso la aprobación de ambos documentos es anterior a la vigencia de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y sus Reglamentos.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

