



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

219

La Paz, 06 JUL 2018

VISTOS: El recurso jerárquico planteado por Lizeth Sempértegui Fuertes, en representación del Tribunal Supremo Electoral - TSE, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 29/2018, de 5 de febrero de 2018, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

CONSIDERANDO: Que el recurso jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. El 20 de septiembre de 2016, Fernando Antonio Ávila Mercado, en representación del Tribunal Supremo Electoral, presentó la reclamación directa ETEL_LPZ/010437/2016 contra ENTEL S.A. por los montos excedentes en el pago mensual de sus líneas dentro de la cuenta 245973278, desde el mes de enero a la fecha de presentación de la reclamación (fojas 53).
2. El 29 de septiembre de 2016, ENTEL S.A. resolvió la reclamación directa expresando que analizado su reclamo se verificó que no existe ningún error en la facturación del periodo reclamado e informó que de enero a julio de 2016 se realizó tráfico roaming, motivo por el cual las facturas diferencian de un periodo a otro (fojas 54).
3. El 13 de octubre de 2016, Fernando Antonio Ávila Mercado, en representación del Tribunal Supremo Electoral, presentó reclamación administrativa reiterando lo señalado en la reclamación directa (fojas 65 a 66).
4. Intentado el avenimiento previsto en la normativa y al no llegar a ningún acuerdo las partes, por ausencia del operador, mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 1407/2016 emitido el 28 de noviembre de 2016, la Autoridad fiscalizadora resolvió formular cargos contra ENTEL S.A. **i)** por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) 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, ante la supuesta facturación indebida aplicada a las líneas del usuario por concepto del servicio de roaming internacional, durante los meses de enero a septiembre de 2016; **ii)** por la presunta vulneración al numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164, infracción a la que se refiere el parágrafo I 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; y **iii)** trasladar los cargos para que el operador presente sus descargos dentro del plazo de 7 días (fojas 71 a 73).
5. Mediante memorial de 4 de enero de 2017, el usuario ratificó la prueba presentada el 13 de octubre de 2016 (fojas 84 a 84 vuelta).
6. ENTEL S.A. presentó sus descargos a través de Notas SAR/1701073 y SAR/1703161, de 12 de enero y 17 de marzo de 2017 (fojas 89 a 90 y 103 a 105).
7. El 27 de marzo de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 119/2017 que resolvió declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Fernando Antonio Avila Mercado, en representación del Tribunal Supremo Electoral, **i)** por la comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, ante la facturación indebida aplicada a las líneas del usuario por concepto del servicio de roaming internacional, durante los meses de enero a julio de 2016; **ii)** por la vulneración al numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164, infracción a la que se refiere el parágrafo I artículo 26 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, en relación a la falta de información otorgada al usuario sobre el servicio de roaming internacional; **iii)** Instruyó la refacturación de los meses de enero a julio de 2016, descontando los Bs235.322,92.- facturados por el servicio de roaming internacional en la cuenta N° 245973278, correspondiente al usuario; **iv)** Instruyó a ENTEL S.A. a remitir al usuario información clara, precisa, cierta, completa y gratuita en relación al servicio de





roaming internacional; y **v)** Instruyó a ENTEL S.A. a suscribir Adenda al Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones para Roaming Internacional con el usuario y con todos los usuarios que soliciten la habilitación de ese servicio, en consideración a lo siguiente (fojas 116 a 125):

i) El usuario suscribió Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones con ENTEL S.A. el 7 de enero de 2008, para la prestación de servicios de telecomunicaciones mediante líneas móviles postpago con consumo controlado; el formulario de Solicitud de Suministro de Servicios fue suscrito en la misma fecha. Se presentó el Formulario de Servicios Solicitados en Telefonía Móvil de 17 de julio de 2015, donde se refleja la activación de las 8 líneas reclamadas en la cuenta del usuario, de las cuales siete tienen asignado el monto mensual de consumo controlado igual a Bs900.-, y la otra línea Bs200.- mensuales. Estas líneas corresponden a la cuenta N° 245973278, y están suscritas al Plan Institución Pública SMA. Al momento de alcanzar su límite de consumo, el operador debe suspender la facturación en postpago y traspasar la línea a la modalidad prepago.

ii) Respecto al periodo objeto de reclamo, el usuario especificó que comprendía de enero a agosto de 2016. A la fecha de la reclamación directa se desconocía la facturación de septiembre de 2016, determinado la ATT que el periodo era de enero a agosto de 2016.

iii) En cuanto a Internet móvil, ENTEL S.A. presentó un Formulario de Servicios Solicitados en Telefonía Móvil y Portadores para Transmisión de datos móvil en la línea telefónica 71270542 de 4 de octubre de 2016; en relación a la provisión del servicio de Roaming Internacional, se presentó una copia de la nota con cite: DNA-SBSSG N° 2908/2015 de 12 de noviembre de 2015, mediante la cual el usuario solicitó la habilitación de Roaming Internacional para la línea 72046176, con su respectivo Formulario de Servicios Solicitados de Roaming Internacional, firmado el 12 de noviembre de 2015, de forma indefinida; copia de la nota con cite DNA-SBSSG N° 1256/2016 de 3 de junio de 2016, mediante la cual se solicitó la habilitación del servicio para la línea 71295769, con su respectivo Formulario de Servicios Solicitados de Roaming Internacional firmado el 3 de junio de 2016, y previsto hasta el 7 de junio de 2016.

iv) El usuario remitió copia de la Nota con cite: LP-SG-E-828-2016 de 4 de octubre de 2016, mediante la cual ENTEL S.A. afirma que la línea telefónica 71299863 tendría habilitado el servicio de Roaming Internacional desde el 30 de noviembre de 2015; sin embargo, el operador durante el transcurso del proceso no remitió documento firmado por el usuario, de manera que no hay certeza sobre la validez de esta habilitación. Se comprueba que las líneas objeto de reclamo que cuentan con la habilitación para el servicio son las siguientes: 71295769, de 3 al 7 de junio de 2016, 72046176, desde el 12 de noviembre de 2015 indefinido, y 71299863 desde el 30 de noviembre de 2015, sin solicitud. Si bien existe solicitud para las líneas 71295769 y 72046176, ninguna de estas solicitudes dio lugar a la suscripción de una Adenda al Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones, que establezca las condiciones del servicio.

v) De las seis líneas generadoras de tráfico de datos internacional, 71270542, 71270545, 71294110, 71295769, 72046176 y 71299863; sólo tres de ellas 71295769, 72046176 y 71299863 contaban con habilitación del servicio. La línea 71295769 estaba habilitada únicamente del 3 al 7 de junio de 2016. De la misma manera, las líneas 71270542, 71270545 y 71294110 no estaban habilitadas para tal efecto. No se cuestiona la realización de tráfico internacional de datos, si no la facturación por ese consumo.

vi) ENTEL S.A. remitió las tarifas internacionales que habrían estado publicadas en su página web, sin constancia de que esas sean las tarifas vigentes de los operadores internacionales que habrían sido utilizadas en cada navegación registrada.

vii) ENTEL S.A. facturó a las líneas 71295769, 71270542, 71270545, 71294110 y 71299863, el consumo de un servicio para el cual no se encontraban habilitadas.

viii) ENTEL S.A. remitió Términos y Condiciones para la Provisión de Servicios mediante Líneas Móviles Modalidad Postpago, en los cuales se estipula que el servicio de Roaming Internacional será cobrado por separado del consumo controlado contratado para el plan de telefonía móvil en el territorio boliviano, facturación correspondiente a la aplicación de tarifas





de Roaming Internacional será facturado como adicional a la factura mensual del servicio móvil, misma que podrá incluir los cobros correspondientes de Roaming Internacional con anterioridad de hasta cuatro meses y para adeudos derivados de omisiones con anterioridad mayor a cuatro meses, serán facturados por separado, sin aplicar intereses y podrán estar sujetos a un arreglo de pago. No remitió constancia de que esa información fue entregada al usuario al habilitar el servicio. Debe considerarse además, que los citados Términos y Condiciones para la Provisión de Servicios mediante Línea Móviles Modalidad Postpago son distintos a los Términos y Condiciones presentados por el usuario el 13 de octubre de 2016, sobre los cuales se suscribió el Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones el 7 de enero de 2008.

ix) El usuario afirma que el servicio de Roaming Internacional, en caso de ser utilizado, estaría dentro del monto establecido como límite de consumo, tal aspecto no está establecido en los contratos, pero se admite considerando el contrato firmado.

x) Como respaldo de la información proporcionada al usuario, el operador remite una captura de pantalla con datos sobre la activación de Roaming Internacional en la línea telefónica 71299863. No es constancia de que la información fue brindada al usuario, al contrario, figuran tres documentos: Adenda Roaming Internacional, Carta cliente o Formulario Atención de Requerimientos y Tarjeta de Crédito, todos ellos registran su Estado como "no entregado". ENTEL S.A., no logró demostrar que la facturación realizada a la cuenta N° 245973278 por concepto de Roaming Internacional haya sido correcta ni que brindó toda la información necesaria al usuario sobre la facturación "por separado" del servicio de Roaming Internacional.

8. El 18 de abril de 2017, Andy Álvaro Saavedra Guevara, en representación de ENTEL S.A., interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 119/2017 de 27 de marzo de 2017, argumentando lo siguiente (fojas 164 a 175):

i) El consumo controlado aplica para el tráfico realizado en territorio nacional, el acceso a Roaming Internacional es una funcionalidad que permite al usuario acceder a una red de un operador internacional la cual no es administrada por el operador que brinda el servicio de telefonía móvil, por lo que esa habilitación es realizada expresamente por el usuario y establece que el citado acceso se cobrará por separado del Plan de Consumo Controlado contratado para telefonía móvil en Bolivia, tal cual lo establecen los Términos y Condiciones del servicio de Telefonía Móvil Post Pago debidamente aprobados. Existe como precedente administrativo la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-TL LP 1923/2014.

ii) Durante el periodo objeto de reclamo señalado por el usuario y la ATT el usuario canceló sus facturas sin observaciones; presentando su reclamación directa en septiembre de 2016, alegando desconocimiento del motivo por el cual sus facturas tenían montos elevados, del análisis realizado se declaró la improcedencia de la reclamación, al incumplir el plazo establecido en el parágrafo II del artículo 55 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172; la ATT no consideró ello al valorar la prueba causando indefensión.

iii) La ATT evidenció que el cliente solicitó la habilitación del acceso a Roaming Internacional para la línea 72046176 de forma indefinida y para la línea 71295769 por cuatro días; Entel S.A. brindo toda la información requerida y que el servicio sería cobrado por separado del consumo controlado contratado, toda esa información se encuentra en el Formulario de Servicios Solicitados Roaming Internacional, declaración expresa del usuario al firmar el mismo y que declara que recibió folletería, información y el Manual de Configuración de Equipos relacionados al servicio y se comprometió a responder por el uso de los servicios por parte de personas con acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.

iv) Si bien no se presentó la copia de la solicitud de la línea 71299863, se remitió la captura de pantalla que evidencia que fue realizada por el ejecutivo de cuentas del *Call Center* el 30 de noviembre de 2015 y posteriormente regularizada por el cliente. La nota LP-SG-E-828-2016 que presentó el usuario evidencia que Entel S.A. informó la fecha de habilitación del roaming. La Nota emitida por Entel S.A. fue en respuesta a la consulta realizada por el cliente, la Nota LP-SG-E-828-2016 tiene como referencia "Respuesta Nota DNA-SBS-SG/N N°





2229/2016". La Resolución impugnada señala que la línea 71299863 cuenta con habilitación para Roaming Internacional, demostrando incongruencia en el criterio vertido por la ATT.

v) Se presentaron las notas y correos electrónicos por los cuales se interactuó con el cliente para la habilitación del servicio y específicamente la nota DNA-SBS-SG/N° 2229/2016 donde el cliente reconoce que el servicio de Roaming de Datos Internacional no tiene que ver con el crédito de la línea y que no podrían acceder a la habilitación de roaming internacional.

vi) La Resolución impugnada señala que si bien existe solicitud para la habilitación de Roaming Internacional en las líneas 71295769 y 72046176, no se dio lugar a la suscripción de una Adenda al contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones, a través de la cual debieron establecerse las condiciones y obligaciones para la provisión de Roaming Internacional. El usuario firmó los Formularios de Servicios Solicitados específicamente de Roaming Internacional, en los que se incluye la información correspondiente a esa funcionalidad y donde el cliente declara expresamente responder por la utilización del servicio. Debe tomarse en cuenta que en los Términos y Condiciones para la prestación del servicio de telefonía móvil Post Pago aprobados, está detallado el servicio suplementario del Roaming Internacional; aclarando que el servicio principal por el cual el cliente tiene firmado el contrato es por telefonía móvil post pago.

vii) La ATT también señala que "de las seis (6) líneas señaladas como generadoras de tráfico de datos internacional, solo tres de ellas cuentan con habilitación del servicio roaming Internacional 71295769, 72046176 y 71299863 y las líneas 71270542, 71270545 y 71294110 no cuentan con respaldo". Así también indica "que es importante resaltar que la línea 71295769 se encontraba habilitada para Roaming Internacional únicamente del 03/06/2016 al 07/06/2016, sin embargo, utilizó el servicio en los meses de abril y mayo de 2016. De la misma manera, las líneas 71270512, 71270515 y 71291110 que habrían realizado tráfico internacional de datos durante el periodo de reclamo, no estaban habilitadas para tal efecto, por lo que el operador no debió permitir el acceso a un servicio no solicitado expresamente por la institución contratante, más aún cuando está suscrita a un plan de cuenta controlada". El consumo controlado no aplica para el tráfico internacional, donde Entel S.A. no administra la red del operador internacional, este aspecto es de conocimiento del cliente el mismo que expuso dentro su nota DNA-SBS-SGIN° 2229/2016; por tanto, la ATT debe reconsiderar el criterio expuesto en la Resolución ahora recurrida.

viii) La línea 71295769 tenía habilitado el acceso desde el 23 de octubre de 2015 a solicitud expresa realizada mediante Nota DNA-SBS-SG N° 2704/2015; el 3 de junio 2016 volvieron a solicitar la habilitación por 4 días, por lo que no debería existir una refacturación. La línea 71270512 cuenta con solicitud del usuario con Nota DNA-SBS-SG N° 2199/2015 de 31 de agosto de 2015 y fue dada de baja el 12 de abril de 2016 por nota DNA-SBS-SG-N° 804/2016. La línea 71270545 cuenta con solicitud con Nota DNA-SBS-SG N° 2087/2015 de 18 de agosto de 2015. La línea 71294110 cuenta con solicitud con Nota DNA-SBS-SG N° 2095/2015 de 19 de agosto de 2015.

ix) Existió solicitud del usuario para la habilitación del servicio y por un tema de administración de documentación no fue proporcionado dentro el proceso de reclamación. El cliente conoce cada una de las habilitaciones, lo que se evidencia en la cancelación de la facturación de enero a agosto 2016. Como prueba de reciente obtención está el Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones firmado por el cliente el 29 de marzo de 2017, cuyo objeto es la activación del servicio y como parte del mismo la firma del Formulario de Servicios Solicitados de Roaming Internacional para las líneas 71299863 desde el 30 de noviembre de 2015; 72046176 del 12 de noviembre de 2015 y 71240545 del 18 de agosto de 2015, en forma indefinida; donde reconoce que tres de las líneas objeto de reclamo estaban habilitadas y que recibió la información pertinente.

x) No hay obligación de remitir los convenios suscritos con los operadores internacionales. ENTEL S.A. remite mensualmente las tarifas de Roaming Internacional a la ATT, lo que oficializa la vigencia de las mismas que son publicadas en la página web. Las tarifas aplicadas al usuario son administradas por el operador internacional por medio del cual el usuario se conecta, así como estas cambian de un periodo a otro, razón por la cual la disposición aplicaría también a que el usuario tenga que notificar a ENTEL S.A. cada vez que salga del





país, considerando que eso no contempla el fin de la prestación del servicio como tal. El usuario realizó tráfico de datos y de voz; la ATT no consideró tal aspecto vulnerando el principio de verdad material.

xi) Existe contradicción en ese argumento siendo que la ATT señaló que tres de las líneas objeto de reclamo contaban con solicitud de habilitación. Se evidenció que las mismas realizaron tráfico de datos internacional, facturación que es emitida de acuerdo al tráfico y uso efectivo del servicio. De acuerdo al nuevo contrato firmado por el usuario se evidencia que las líneas 71270545, 71299863 y 72046176 estaban habilitadas, lo que demuestra que no se ha vulnerado ningún derecho del usuario y no existió facturación indebida.

xii) Al no estar establecidos los mecanismos que establezcan cuales son los medios por los cuales se debe informar al usuario para la habilitación del servicio, Entel S.A. realiza la firma del Formulario de Solicitud de Roaming Internacional en el cual esta toda la información brindada al usuario cuando habilita el servicio. Los términos y condiciones aprobados por la ATT establecen que el roaming será cobrado por separado del consumo controlado. Aspecto que la ATT no ha valorado, dejando en un estado de indefensión al administrado.

xiii) La Resolución impugnada tiende a vulnerar los derechos al Debido Proceso, a la Defensa, a la Seguridad Jurídica, y a la aplicación de los principios de sometimiento Pleno a la Ley; Verdad Material, legalidad e Informalidad.

9. El 31 de mayo de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 61/2017 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Andy Álvaro Saavedra Guevara, en representación de ENTEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 119/2017 confirmando totalmente dicha Resolución (fojas 208 a 219).

10. El 14 de julio de 2017, Andy Álvaro Saavedra Guevara, en representación de ENTEL S.A., interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 61/2017, reiterando los argumentos expresados en el recurso de revocatoria planteado en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 119/2017 y añadiendo que el ente regulador no valoró adecuadamente las pruebas presentadas afectando el debido proceso y su derecho a la defensa (fojas 231 a 241).

11. El 8 de noviembre de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda dictó la Resolución Ministerial N° 415 que resolvió **i)** Aceptar el recurso jerárquico interpuesto por ENTEL S.A. en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 61/2017, de 31 de mayo de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, revocarla totalmente y **ii)** Instruir a la ATT emitir nueva Resolución que atienda el recurso de revocatoria interpuesto por ENTEL S.A. contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 119/2017 de 27 de marzo de 2017, en el plazo previsto por el parágrafo I del artículo 89 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, tomando en cuenta los criterios de adecuación a derecho expuestos en ese fallo (fojas 245 a 254).

12. El 5 de febrero de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 29/2018 que resolvió: **i)** Aceptar el recurso de revocatoria interpuesto por ENTEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 119/2017, revocando sus puntos resolutive Segundo, Tercero y Cuarto; **ii)** Instruir a ENTEL S.A. efectuar el cobro por tráfico de Roaming Internacional realizado únicamente por las líneas telefónicas 71270542, 71270545 y 71295769 dentro de la cuenta N° 245973278 correspondientes al periodo objeto del reclamo; y **iii)** Instruir a ENTEL S.A. a la baja y/o devolución de los montos facturados en las líneas telefónicas 71299863 y 72046176 de la cuenta N° 245973278 por tráfico de Roaming Internacional en el periodo objeto del reclamo, con base en lo siguiente (fojas 400 a 427):

i) La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-TL LP 1923/2014 de 13 de octubre de 2014 resuelve un recurso de revocatoria interpuesto por el operador en otro caso de reclamación administrativa por Roaming Internacional; cuyo fondo y el actualmente tratado no





son los mismos. Las resoluciones de la ATT no constituyen precedentes administrativos, ya que no agotan la vía administrativa.

ii) El plazo para la interposición de las reclamaciones corre a partir de que el usuario tiene conocimiento del hecho que le causa perjuicio; el usuario presentó la reclamación directa el 20 de septiembre de 2016 al conocer la facturación por el mes de agosto de 2016 y percatarse que las irregularidades se estarían dando desde enero de 2016, por lo cual el reclamo está dentro del plazo normativo. Al efectuarse la reclamación directa, la factura del mes de septiembre de 2016 aún no se encontraba disponible, delimitándose el periodo objeto del reclamo de enero a agosto de 2016.

iii) Mediante nota SAR/180 1056 ENTEL S.A. adjuntó copias de los contratos, adendas, notas, formularios de servicios solicitados y correos electrónicos cursados. Las líneas telefónicas involucradas son: 71270542, 71270545, 71294110, 71295769, 71299863 y 72046176 de la cuenta N° 245973278, por las que se realizó el tráfico de Roaming Internacional durante el periodo objeto del reclamo, enero a agosto de 2016. **a) Línea 1: N° 71270542**, durante el periodo objeto del reclamo estaba suscrita al plan Institución Pública-SMA con un límite de consumo controlado de Bs900, con fecha de alta 17 de julio de 2015 a 6 de mayo de 2016. El operador facturó a esta línea por Roaming Internacional durante los meses de enero a abril de 2016 Bs205,793.08-, de acuerdo a la matriz de verificación realizada por la ATT, cursante en la página 12 de la Resolución impugnada, corresponde el cobro de Bs101.574,60.-; **b) Línea 2: N° 71270545**, durante el periodo objeto del reclamo, la línea telefónica 71270545 se encontraba suscrita en el plan Institución Pública-SMA con un límite de consumo controlado de Bs900, cuya fecha de alta fue el 17 de julio de 2015. El operador facturó a esta línea por Roaming Internacional durante los meses de febrero a julio de 2016 Bs23,223.53.- De acuerdo a la matriz de verificación realizada por la ATT, cursante en las páginas 14 a 15 de la Resolución impugnada, corresponde el cobro de Bs4.029,34.-; **c) Línea 3: N° 71294110**, se encontraba suscrita en el plan Institución Pública-SMA con un límite de consumo controlado de Bs900, cuya fecha de alta fue el 17 de julio de 2015. El operador facturó a esta línea por Roaming Internacional durante los meses de marzo y mayo de 2016 Bs3,469.30.- De acuerdo a la matriz de verificación realizada por la ATT, cursante en la página 17 de la Resolución impugnada corresponde el cobro de Bs2.861,17.-; **d) Línea 4: N° 71295769**, se encontraba suscrita en el plan Institución Pública-SMA con un límite de consumo controlado de Bs900, cuya fecha de alta data del 17 de julio de 2015. El operador facturó a esta línea por Roaming Internacional durante los meses de abril y mayo de 2016 Bs166,12.- De acuerdo a la matriz de verificación realizada por la ATT, cursante en la página 19 de la Resolución impugnada, corresponde el cobro de Bs.11,14.-; **e) Línea 5: N° 71299863**, se encontraba suscrita en el plan Institución Pública-SMA con un límite de consumo controlado de Bs1.010.-, cuya fecha de alta data del 17 de julio de 2015. El operador facturó a esta línea por Roaming Internacional el mes de mayo de 2016 Bs1.211,64.- De acuerdo a la matriz de verificación realizada por la ATT, cursante en la página 21 de la Resolución impugnada, no corresponde el cobro; y **f) Línea 6: N° 72046176**, se encontraba suscrita en el plan Institución Pública-SMA con un límite de consumo controlado de Bs900, cuya fecha de alta data del 17 de julio de 2015. El operador facturó a esta línea por Roaming Internacional durante los meses de abril y mayo de 2016 Bs1.455,25.- De acuerdo a la matriz de verificación realizada por la ATT, cursante en la página 23 de la Resolución impugnada, corresponde el cobro.

iv) La ATT centró su análisis en dos aspectos: Identificar si existió o no la supuesta facturación indebida por concepto del servicio de Roaming Internacional en la cuenta del usuario durante el periodo objeto de reclamo y analizar si la información brindada al usuario sobre el funcionamiento del servicio fue clara, completa, cierta y oportuna para que pudiera evitar una facturación no deseada. Ninguno de los argumentos presentados lograron desvirtuar las conclusiones arribadas en la "RAR 119/2017" por las que se resolvió declarar fundada la reclamación administrativa respecto al cargo por la comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo 1 del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, ante la facturación indebida aplicada a las líneas del usuario por concepto del servicio de Roaming Internacional, durante los meses de enero a septiembre de 2016, toda vez que se verificó la existencia de inconsistencias en las tarifas aplicadas y en el volumen de tráfico realizado mediante varios operadores internacionales durante los meses de enero a agosto de 2016. El operador no remitió información suficiente para verificar la facturación correspondiente al septiembre de 2016.

DGA
Carolina Cortez
M.O.P.S.V.

D.O.M.-O.P.S.V.
Carolina Cortez
M.O.P.S.V.



v) Sobre el cargo formulado por la supuesta falta de información otorgada al usuario sobre el servicio de Roaming Internacional, se verificó que todas las líneas cuentan con la adenda de suscripción al servicio de Roaming Internacional o el Formulario de Servicios Solicitados Roaming Internacional firmados por el reclamante; asimismo, el Tribunal Supremo Electoral recibió la nota LP-SG-E-989 el 11 de septiembre de 2015, por lo que el operador aclaró las funcionalidades del servicio y que su costo será cobrado fuera del consumo controlado.

vi) Se constató que el operador informó al usuario que el "Tarifario" de Roaming Internacional se encuentra publicado en la página web: www.entel.bo, mismo que contiene las tarifas del servicio, así como el detalle del redondeo de llamadas, volumen de datos mínimo cobrable y el redondeo por incremento de tráfico de datos cursado, advirtiendo que dichas tarifas varían de acuerdo al operador con el que se decida conectarse, por lo que se le comunicó el deber de verificar dicho tarifario antes de cualquier viaje al exterior.

13. El 26 de febrero de 2018, Lizeth Sempértegui Fuertes, en representación del Tribunal Supremo Electoral - TSE, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 29/2018, argumentando lo siguiente (fojas 431 a 433):

i) La ATT omite tomar en cuenta que conforme al artículo 19 de la Ley N° 018 del Órgano Electoral Plurinacional únicamente la Presidencia del TSE está facultada para ejercer la representación de esa entidad, disponiendo de manera expresa el numeral 5 del citado artículo, que sólo tal autoridad es la llamada a suscribir junto al principal responsable administrativo los documentos oficiales y contratos del TSE, extremo que no sucedió en el caso, toda vez que ni la Adenda que invoca el regulador ni los formularios de solicitud de servicios fueron suscritos por la autoridad competente.

ii) Sobre la invocación de que a través de la Nota LP-SG-E-989 de 11 de septiembre de 2015 ENTEL S.A. aclaró las funcionalidades del roaming internacional al TSE, tal Nota no sufre la ausencia de Adendas y/o documentos que necesariamente tuvieron que ser suscritos por la presidencia del TSE.

iii) Ni la Adenda ni los formularios no suscritos por la presidencia del TSE habilitan a ENTEL S.A. o a la ATT a asumir que concurra una obligación de pago del TSE, ya que no existe instrumento legal que la torne exigible.

iv) La ATT no verificó la condición del representante legal del TSE ni la existencia de algún Poder que acredite tal representación.

14. A través de Auto RJ/AR-029/2017 de 6 de marzo de 2018, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico presentado por Lizeth Sempértegui Fuertes, en representación del Tribunal Supremo Electoral - TSE, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 29/2018 de 5 de febrero de 2018 (fojas 435).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 488/2018 de 6 de julio 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 Lizeth Sempértegui Fuertes, en representación del Tribunal Supremo Electoral - TSE, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 29/2018, de 5 de febrero de 2018 y, en consecuencia, confirmarla 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° 488/2018, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado establece que el Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones.

2. El párrafo I del artículo 117 de la Carta Magna expresa que ninguna persona puede ser





condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso. Nadie sufrirá sanción penal que no haya sido impuesta por autoridad judicial competente en sentencia ejecutoriada.

3. Los parágrafos I y IV del artículo 47 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo disponen que: I. Los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento podrán acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en derecho y IV. La autoridad podrá rechazar las pruebas que a su juicio sean manifiestamente improcedentes o innecesarias. Las pruebas serán valoradas de acuerdo al principio de la sana crítica.

4. El artículo 27 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 señala que: I. El Superintendente, actualmente el Director Ejecutivo, deberá disponer la producción de informes, dictámenes y de toda medida de prueba que considere conveniente. Producida la prueba podrá poner las actuaciones a disposición de los interesados para que aleguen sobre lo actuado y II. La admisión y producción de pruebas se sujetará a criterios de amplitud, flexibilidad e informalismo. En la duda sobre su admisibilidad y pertinencia, se estará a favor de su admisión y producción.

5. Una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, corresponde señalar que en cuanto al argumento expresado por la entidad recurrente en sentido de que *la ATT omitiría tomar en cuenta que conforme al artículo 19 de la Ley N° 018 del Órgano Electoral Plurinacional únicamente la Presidencia del TSE está facultada para ejercer la representación de esa entidad, disponiendo de manera expresa el numeral 5 del citado artículo, que sólo tal autoridad es la llamada a suscribir junto al principal responsable administrativo los documentos oficiales y contratos del TSE, extremo que no sucedió en el caso, toda vez que ni la Adenda que invoca el regulador ni los formularios de solicitud de servicios fueron suscritos por la autoridad competente; a que respecto a la invocación de que a través de Nota LP-SG-E-989 de 11 de septiembre de 2015 ENTEL S.A. aclaró las funcionalidades del roaming internacional al TSE, tal Nota no suple la ausencia de Adendas y/o documentos que necesariamente tuvieron que ser suscritos por la presidencia del TSE; a que ni la Adenda ni los formularios no suscritos por la presidencia del TSE habilitan a ENTEL S.A. o a la ATT a asumir que concurra una obligación de pago del TSE, ya que no existe instrumento legal que la torne exigible y a que la ATT no habría verificado la condición del representante legal del TSE ni la existencia de algún Poder que acredite tal representación;* corresponde señalar que en ninguna instancia del proceso el Tribunal Supremo Electoral se refirió a tal argumento; es decir, nunca se cuestionó la representación ejercida por los servidores públicos que suscribieron los documentos relativos a la obtención de los servicios de telecomunicaciones contratados por esa entidad, por lo que resulta además de extemporáneo ser un argumento totalmente contradictorio a todas las actuaciones realizadas por el TSE a lo largo del proceso administrativo llevado a cabo.

6. En primer término, debe precisarse que de la revisión de los documentos cursantes en el expediente respecto a las líneas telefónicas números 71270542, 71270545 y 71295769 objeto del cobro dispuesto y validado por la ATT; la Adenda al Contrato de Prestación de los Servicios Móvil Celular y Comunicación Personal para la Prestación de Roaming Internacional correspondiente a la línea telefónica número 71270545 se encuentra suscrita por Antonio Costas Sitic en ejercicio de la Presidencia del Tribunal Supremo Electoral, desvirtuando en parte el argumento invocado por el recurrente; en cuanto a las líneas telefónicas números 71270542 y 71295769 los documentos, al igual que los contratos para el Servicio Móvil fueron suscritos por el Director Nacional de Administración del Tribunal Supremo Electoral.

7. Es importante señalar adicionalmente que entre los principios que rigen la actividad administrativa esta el Principio de buena fe establecido por el inciso e) del artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo: que señala 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; en mérito a lo cual no es cuestionable el que la ATT no hubiese efectuado la constatación de la representación del TSE en la firma de los contratos realizados entre esa institución y ENTEL S.A.

DGA
Vº Bº
Carolina
Cortez
M.O.P.S.V.

DGA
Vº Bº
María
Gutierrez
M.O.P.S.V.



8. Debe manifestarse que tal como se expresó en ningún momento desde que el TSE presentó la reclamación directa ante ENTEL S.A. y posteriormente durante el proceso llevado a efecto por la ATT y el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda el recurrente hizo mención alguna a la supuesta falta de representación institucional del Director Nacional de Administración del Tribunal Supremo Electoral; por lo que aún en el caso de que existiese la misma, aspecto no esclarecido en las instancias correspondientes, tal representación para efectos del proceso administrativo de reclamación administrativa fue validada por los representantes del TSE al interponer la reclamación directa ante ENTEL S.A., la reclamación administrativa y los recursos de revocatoria ante la ATT y el recurso jerárquico planteado en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 119/2017 ante este Ministerio; constituyéndose, en cualquier caso, en un serio problema institucional del TSE que de ser evidentes los argumentos invocados deberían repetir el cobro contra el o los servidor(es) público(s) que podría(n) resultar responsables administrativa, civil y penalmente de la contratación y uso del servicio.

9. Además, resulta contradictorio el que por una parte se cuestione la supuesta falta de representación del Director Nacional de Administración del Tribunal Supremo Electoral y por otra se haya utilizado y se continúe hasta la fecha utilizando los servicios de telecomunicaciones contratados por esa Autoridad a nombre del TSE; aspecto que desvirtúa los argumentos invocados por el recurrente.

10. Corresponde señalar que el procedimiento administrativo responde a las exigencias propias del interés público, motivo por el cual la Administración está obligada a desplegar toda la actividad necesaria para dar adecuada satisfacción a ese interés, por lo tanto, el inciso d) del artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo señala que la Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil, principio que, derivado del de oficialidad o de impulso de oficio, debe llevar a la Administración a encontrar tal verdad.

El Tribunal Constitucional en su Sentencia 0427/2010-R de 28 de junio de 2010, expresó que "en lo que se refiere a la verdad material, cabe considerar que la doctrina es uniforme al establecer que la verdad material: es aquella que busca en el procedimiento administrativo, el conocimiento de la realidad, de esa verdad, en la acepción latina del término veritas: lo exacto, riguroso. No permite contentarse con el mero estudio de las actuaciones sino que deben arbitrarse los medios por los cuales, al momento del dictado de la decisión, se conozcan todas aquellas cuestiones, permitiendo así el conocimiento exacto o lo más aproximado a los hechos que dieron origen al procedimiento", y añadió que "el principio de verdad material previsto por el inciso d) del artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo, determina que la Administración Pública investigará la verdad material, en virtud de la cual, la decisión de la Administración debe ceñirse a los hechos y no limitarse únicamente al contenido literal del expediente, incluso más allá de lo estrictamente aportado por las partes, siendo obligación de la Administración la averiguación total de los hechos, no restringiendo su actuar a simplemente algunas actuaciones de carácter administrativo formal que no son suficientes para asumir decisiones. La tarea investigativa de la Administración Pública, en todos los casos sometidos al ámbito de su jurisdicción, debe basarse en documentación, datos y hechos ciertos con directa relación de causalidad, que deben tener la calidad de incontrastables, en base a cuya información integral la autoridad administrativa con plena convicción y sustento, emitirá el pronunciamiento que corresponda respecto al tema de fondo en cuestión".

11. Se ha establecido que la ATT, al emitir la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 29/2018, ha extremado todos sus recursos para luego de un análisis detallado de los argumentos invocados por el recurrente en su recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 119/2017, aceptara el recurso de revocatoria interpuesto por ENTEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 119/2017; aspectos técnicos y legales que no han sido desvirtuados ni cuestionados por el TSE en su recurso jerárquico, corroborando la pertinencia de lo resuelto por el ente regulador.

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 parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por





el Decreto Supremo N° 27172 corresponde rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Lizeth Sempértegui Fuertes, en representación del Tribunal Supremo Electoral - TSE, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 29/2018, de 5 de febrero de 2018, en consecuencia, confirmarla totalmente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Lizeth Sempértegui Fuertes, en representación del Tribunal Supremo Electoral - TSE, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 29/2018, de 5 de febrero de 2018, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

