



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 343
La Paz, 23 NOV 2015

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por Víctor Hugo Maldonado Peña, en representación de Mudanzas y Transportes Liftvans Bolivia S.A. - EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 778/2015 de 29 de junio de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

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

1. El 7 de junio de 2013, mediante nota 07/2013 TELECEL S.A. informó a EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA la existencia de facturas pendientes de pago de las líneas telefónicas números 2227756, 2227171 y 2227772.

2. El 25 de junio de 2013, EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA reconoció las obligaciones pendientes de las líneas telefónicas 2227756, 2227171, del periodo septiembre 2012, y de la línea telefónica 2227772, en el periodo enero a marzo de 2008, solicitando regularizar las facturas ya que no cursan en el sistema bancario. Por otra parte, rechazó las facturas de las líneas telefónicas 2227756 y 2227171, de los periodos agosto y septiembre 2012, considerando que estaban erradas, solicitó información, al existir serios indicios de que se trataría de un mecanismo de estafa telefónica y requirió que se ponga en conocimiento del ente regulador (fojas 20).

3. Mediante correo electrónico de 26 de junio de 2013, TELECEL S.A. contestó la solicitud de información efectuada por EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA, sin calificar la misma como correspondía; es decir, como una reclamación directa del usuario (fojas 18 a 19).

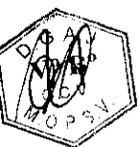
4. El 7 de agosto de 2013, Víctor Hugo Maldonado Peña, en representación de EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA, presentó denuncia en contra de TELECEL S.A., ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, expresando que: **i)** El pago de las facturas correspondientes a la línea telefónica 2227772, no figura en el sistema bancario; **ii)** Se solicitó que el operador proporcione el contrato, nombre y dirección del *partner* internacional con el cual presta el servicio de larga distancia entre Bolivia y Lituania, el nombre y dirección de la empresa en Lituania que requirió el cobro de tales llamadas, el titular de la línea de destino 0037091011199 y si existen otros cobros en Bolivia por llamadas a Lituania, similares; **iii)** No se recibió respuesta del operador y, al contrario, se recibió la nota AC/LEG/0040/2013 de 16 de julio de 2013 que contiene números de líneas telefónicas incorrectos y contradictorios y se intima al pago de facturas, indicando que la información técnica del reclamo debía ser solicitada a COTEL Ltda.; **iv)** Es obligación inexcusable del operador brindar al usuario todas las aclaraciones técnicas y administrativas, y la documentación que justifique el cobro que pretende efectuar (fojas 11 a 12).

5. El 20 de agosto de 2013, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes canalizó hacia el operador la denuncia de Víctor Hugo Maldonado Peña, en representación de EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA, calificándola como reclamación directa ante la oficina ODECO de TELECEL S.A., por la presunta facturación indebida provista a la línea telefónica número 2227772, con número TCEL/44778, por llamadas internacionales en los meses de agosto y septiembre de 2012 por un monto de Bs121.693,29.- (foja 10).

6. El 4 de septiembre de 2013, TELECEL S.A. declaró improcedente la reclamación directa señalando que los registros demuestran que los cobros corresponden y que la información sobre montos facturados de líneas COTEL 2227756, 2227772 y 2227171 de EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA fue entregada mediante carta de 13 de junio y, adicionalmente, se envió al usuario el 26 de junio de 2013 respuestas a todas sus consultas (fojas 3 a 4).

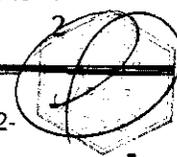
7. Al no estar conforme con la respuesta, Víctor Hugo Maldonado Peña, en representación de EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA, presentó el 9 de septiembre de 2013, la correspondiente reclamación administrativa ante la oficina ODECO de TELECEL S.A. (fojas 1 a 2).

8. El 13 de septiembre de 2013, el regulador solicitó a TELECEL S.A. información sobre la reclamación e instó al operador a buscar un avenimiento con el reclamante, sin que se hubiese solucionado la reclamación (fojas 34 a 35).





9. El 26 de noviembre de 2013, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL 0759/2013 que formuló cargos en contra de TELECEL S.A. por la presunta comisión de la infracción descrita en el inciso a) del párrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, por facturación y/o cobros indebidos de tarifas a las líneas telefónicas números 2227756, 2227171 y 2227772 (fojas 41 a 44).
10. A través de nota REG/3621/2013 de 11 de diciembre de 2013, TELECEL S.A. respondió a la formulación de cargos aclarando que la línea telefónica que presenta deuda es la 2227771 y no la 2227171; por otra parte el periodo objeto de reclamación de la línea 2227772 es enero a marzo 2008 y no agosto a septiembre de 2012 y presentó los siguientes documentos: i) Información remitida por COTEL Ltda.; ii) Registro Detallado de Llamadas (CDR) de la línea telefónica 2227756 correspondiente a agosto y septiembre de 2012 emitido por TELECEL S.A.; iii) Estado de cuenta de la línea telefónica 2227756 correspondiente a agosto y septiembre de 2012; y iv) Cuadro tarifario aplicado a la línea telefónica 2227756 (fojas 66 a 118).
11. El 7 de abril de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0189/2014 que resolvió declarar infundada la reclamación administrativa presentada por EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA en contra de TELECEL S.A., por haber desvirtuado los cargos formulados y demostrado que la reclamación directa fue presentada en forma extemporánea (fojas 274 a 283).
12. El 23 de abril de 2014, Víctor Hugo Maldonado Peña, en representación de EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0189/2014 de 7 de abril de 2014 (fojas 288 a 289).
13. El 5 de junio de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó el Auto ATT-DJ-A TL LP 386/2014, notificado al usuario el 10 de junio de 2014, que dispuso la admisión del recurso de revocatoria planteado por EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0189/2014 y dispuso la apertura de término de prueba de 10 días (fojas 290).
14. El 5 de junio de 2014, Víctor Hugo Maldonado Peña, en representación de EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA, interpuso recurso jerárquico por supuesto silencio administrativo negativo en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0189/2014 de 7 de abril de 2014, reiterando los argumentando expuestos en su recurso de revocatoria interpuesto en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0189/2014 (fojas 294 a 295).
15. El 15 de julio de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó el Auto ATT-DJ-A TL LP 526/2014, notificado al usuario el 23 de julio de 2014, que manifestó que debido a que aún se encontraba en plazo para emitir su pronunciamiento sobre el recurso de revocatoria planteado por EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0189/2014 no correspondía ningún pronunciamiento (fojas 296).
16. El 17 de julio de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1242/2014 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Víctor Hugo Maldonado Peña, en representación de EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0189/2014 (fojas 302 a 307).
17. El 31 de julio de 2014, Víctor Hugo Maldonado Peña, en representación de EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1242/2014 de 17 de julio de 2014 (fojas 310 a 311).
18. El 8 de diciembre de 2014, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda dictó la Resolución Ministerial N° 323 que resolvió: i) Aceptar el recurso jerárquico interpuesto por EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1242/2014, revocándola totalmente y, en su mérito, la Resolución Administrativa Regulatoria





ATT-DJ-RA-ODE-TL 0189/2014; **ii)** Instruir al ente regulador la emisión de un nuevo acto en el que se consideren los criterios de adecuación a derecho contenidos en esa Resolución de conformidad al plazo establecido en el párrafo I del artículo 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172; **iii)** Instruir al regulador elevar informe sobre la demora en la formulación de cargos en contra de TELECEL S.A. y en la emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0189/2014 y a la decisión de calificar la denuncia como reclamación directa y no seguir el procedimiento de Investigación a Denuncia establecido por la normativa vigente; y **iv)** Instruir al regulador elevar informe respecto a los funcionarios responsables de no haber elevado a este Ministerio el recurso jerárquico por supuesto silencio administrativo negativo en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0189/2014, interpuesto el 5 de junio de 2014, por EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA (fojas 316 a 324).

19. El 12 de febrero de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 81/2015 que resolvió: **i)** Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA en contra de TELECEL S.A., al haber incurrido en la infracción establecida en el inciso a), párrafo 1, Artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 de 20 de octubre de 2000, en relación a la facturación del mes de septiembre de 2012, de la línea 2227771; **ii)** Instruir a TELECEL S.A. realizar la refacturación de la línea 2227771, en relación a las llamadas de larga distancia internacional presuntamente registradas durante el período de septiembre de 2012, en el plazo de 10 días; y **iii)** Instruir al operador a dar cumplimiento al numeral 14, Artículo 54 y numeral 3, Artículo 59 de la Ley N° 164, proporcionando toda la información y requerimientos que fueron solicitados por el usuario, en relación a los montos imputados por el servicio de telefonía de larga distancia internacional, en un plazo de 10 días. Sin perjuicio de ello, el operador deberá habilitar en el sistema el pago de las facturas correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2008 de la línea 2227772. Tal determinación tuvo como base los siguientes fundamentos (fojas 349 a 358):

i) El análisis se centró en identificar si TELECEL S.A. facturó correctamente por el servicio de telefonía de larga distancia de las líneas telefónicas 2227772, 2227771 y 2227756, pertenecientes a EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA.

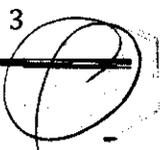
ii) El Informe Técnico ATT-OFR SZ-INF TEC 0062/2014 de 25 de febrero de 2014, concluyó que la línea telefónica 2227756 efectuó en los meses de agosto y septiembre, las llamadas cuestionadas siendo correctamente facturadas. Por otra parte, el Informe Técnico Complementario ATT-OFR SZ-INF TEC 0074/20 14 de 20 de marzo de 2014, señaló que no existía coincidencia de datos, por lo que respecto a la línea 2227771, se verificó que el mes de agosto fue correctamente facturado y no así el mes de septiembre al no existir en el detalle de llamadas de la central de COTEL LTDA.; respecto a la línea 2227772 no se verificó si existieron llamadas internacionales en los meses de enero, febrero y marzo de la gestión 2008, debido a que TELECEL S.A. no remitió descargo de este período.

iii) El Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 84/2015 el 06 de febrero de 2015, concluyó que no existen inconsistencias entre la duración y fechas de las llamadas generadas por la mencionada línea entre ambos registros, razón por la cual los meses de enero, febrero y marzo de 2008 fueron correctamente facturados.

iv) El acta de inspección técnica N° 1555/13 de la cuenta 2227756 y el acta de inspección técnica N° 2192/13 de la cuenta 2227771, evidenciaron que las mencionadas líneas no presentan ninguna anomalía, ni posibilidad de robo en las líneas físicas, revisándose desde la caja de distribución hasta las oficinas.

v) En ese sentido, corresponde declarar fundada la reclamación administrativa presentada por EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA, contra TELECEL S.A., toda vez que el operador incurrió en la infracción establecida en el inciso a), párrafo 1, Artículo 15 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 25950, con relación a la facturación del mes de septiembre de 2012, de la línea 2227771.

20. El 2 de marzo de 2015, TELECEL S.A. solicitó aclaración y complementación de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 81/2015 (fojas 363 a 363 vuelta).





21. El 9 de marzo de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 161/2015 que aclaró y complementó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 81/2015 (fojas 364 a 366).

22. El 1° de abril de 2015, TELECEL S.A. interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 81/2015, argumentando lo siguiente (fojas 371 a 372):

i) La ATT concluyó que no resultaba evidente que el mes de septiembre de 2012 haya sido correctamente facturado a la línea número 2227771, al no existir el detalle de llamadas en la central de COTEL Ltda. debiendo tomarse en cuenta que el detalle de llamadas de TELECEL sí reportó las llamadas observadas por el usuario.

ii) Deben considerarse los siguientes antecedentes: En el año 2013, al contestar la formulación de cargos del caso se solicitó a COTEL Ltda., el 11 de septiembre de 2013, el detalle de llamadas del mes de septiembre de 2012; el 18 de diciembre 2013, COTEL Ltda. respondió sin adjuntar el detalle solicitado respecto a la línea 2227771 en el periodo septiembre 2012. No se conocen los motivos por los cuales no se envió el detalle solicitado, sin embargo, a consecuencia de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 81/2015 se volvió a solicitar mediante nota REG/0720/2015 de 02 de marzo de 2015, la información extrañada por la ATT, y COTEL Ltda. recién envió el detalle de llamadas de septiembre de 2012, el cual evidencia que el usuario también realizó llamadas desde la línea 2227771 en el periodo septiembre de 2012.

iii) En mérito al principio de verdad material y debido a que la prueba señalada, el detalle de llamadas del mes de septiembre de 2012, de la línea 2227771, no constaba en el expediente y que es una prueba documental relevante, que no fue de conocimiento de TELECEL S.A. ni del ente regulador por omisiones atribuibles a COTEL Ltda., al haber sido adjuntada al recurso de revocatoria interpuesto debe ser valorada.

23. El 29 de junio de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 778/2015 que resolvió aceptar el recurso de revocatoria planteado por TELECEL S.A. contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 81/2015, revocándola totalmente, en consideración a los fundamentos siguientes (fojas 410 a 430):

i) El Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 255/2015, de 8 de mayo de 2015, elaborado por la Dirección de Fiscalización y Control del ente regulador concluyó que de la información remitida por TELECEL S.A., se verificó que se cursó tráfico internacional originado en la línea telefónica 2227771, en septiembre de 2012, con destino a Lituania, cuyo prefijo de país es 370, evidenciándose que no existen inconsistencias en cuanto a la fecha y duración de llamadas generadas desde esa línea, cursadas a través del código multiportador 17, entre los registros de COTEL Ltda. y TELECEL S.A., del mes de septiembre de 2012.

ii) Respecto al principio de Verdad Material, plasmado en el artículo 4, inciso d), de la Ley N° 2341, de Procedimiento Administrativo, en el caso en cuestión, del análisis de las pruebas presentadas dentro de la Reclamación Administrativa, se advierte que el análisis se centró en identificar si TELECEL S.A. facturó correctamente por el servicio de larga distancia de las líneas telefónicas 2227772, 2227771 y 2227756 pertenecientes a la cuenta de EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA.

De acuerdo al análisis expresado en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 81/2015, se tiene que no resulta evidente que el mes de septiembre de 2012 haya sido correctamente facturado a la línea 2227771, al no existir el detalle de llamadas en la central de COTEL Ltda.; sin embargo, TELECEL S.A. argumentó que si bien no existió esa información que pueda sustentar las llamadas efectuadas en el mes de septiembre de la línea 2227771, no fue porque no quiso presentarla sino porque COTEL Ltda. no se la envió, información que recién fue enviada a TELECEL S.A. el 03 de marzo de 2015; lo que lleva a la aplicación "de lo establecido en el artículo 90 del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo aprobado mediante el Decreto Supremo N° 27113", considerando la prueba presentada como una prueba de reciente obtención, que se considera determinante para la decisión del regulador, debiendo por lo tanto acudir a la parte técnica para que realice el análisis correspondiente de la prueba presentada





para llegar a la verdad material de los hechos.

iii) Dentro de las pruebas presentadas existe el detalle de llamadas de COTEL Ltda. de la línea telefónica 2227771, concluyendo que no se identificaron inconsistencias en cuanto a las llamadas generadas desde la línea telefónica señalada, en cuanto a fecha y duración de las mismas, entre los registros de COTEL Ltda. y TELECEL S.A. correspondientes al mes de septiembre de 2012, hecho que demuestra la correcta facturación del mes de septiembre de 2012.

24. El 15 de julio de 2015, Víctor Hugo Maldonado Peña, en representación de EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 778/2015 de 29 de junio de 2015, argumentando lo siguiente (fojas 437 a 438):

i) La Resolución Ministerial N° 323 instruyó emitir un nuevo acto e informar sobre las supuestas irregularidades en las que se habría incurrido al procesar la reclamación administrativa.

ii) La ATT mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 17/2015 de 9 de enero de 2015, requirió a TELECEL S.A. presentar prueba en el plazo de 3 días.

iii) El operador incumplió tal conminatoria, ya que el usuario no recibió la documentación requerida y por ello se declaró fundada la reclamación administrativa.

iv) En una muestra del poder económico y las influencias de las telefónicas transnacionales, se aceptó el recurso de revocatoria interpuesto por TELECEL S.A. contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 81/2015; con base en un detalle de llamadas que nunca fue puesto a conocimiento del usuario. TELECEL S.A. tampoco proporcionó el nombre y la dirección del *partner* internacional con el cual presta el servicio de larga distancia entre Bolivia y Lituania, ni informó el nombre y dirección de la empresa telefónica en Lituania que requirió el cobro de dichas llamadas, el nombre del titular de la línea 0037091011199 ni si existen otros cobros de facturación en Bolivia por llamadas a Lituania similar al caso analizado, extremo fundamental y base de la reclamación que demuestra una conocida forma de estafas telefónicas.

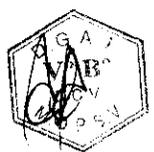
v) Era obligación del operador proporcionar al usuario todas las aclaraciones técnicas y administrativas y la documentación que justifique la existencia de una cuenta pendiente de pago; obligación que elude, según se sabe con varios usuarios, para aparentemente obtener el pago de servicios generados por mafias internacionales, y evitando dar la información adecuada.

vi) No se cumplieron los plazos legales establecidos, ni se consideró que la carga de la prueba corresponde al operador, el cual hasta la fecha no brinda la información requerida; ni se ha celebrado la audiencia pública incidental al procedimiento administrativo que inexcusablemente debe cumplirse antes de dictarse resolución.

25. A través de Auto RJ/AR-037/2015 de 24 de julio de 2015, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico presentado por Víctor Hugo Maldonado Peña, en representación de EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 778/2015 (fojas 440).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 1135/2015 de 23 de noviembre de 2015, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis efectuado, recomendó la emisión de resolución ministerial por medio de la cual se acepte el recurso jerárquico planteado por Víctor Hugo Maldonado Peña, en representación de EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 778/2015, consiguientemente, se la revoque totalmente, y, en su mérito, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 81/2015, y se instruya a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la emisión de un nuevo acto en el que se consideren los criterios de adecuación a derecho contenidos en la presente Resolución, de conformidad al artículo 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 1135/2015, se tienen las siguientes



5



conclusiones:

1. El artículo 3 del Reglamento General a la Ley N° 164, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, establece los siguientes principios: c) Protección.- Se reconoce de vital importancia la participación de la usuaria y usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio; d) Prestación efectiva del servicio.- En ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.
2. El artículo 57 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación, establece como regla de interpretación, 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.
3. El inciso e) del artículo 28 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo establece que uno de los elementos esenciales del acto administrativo es el fundamento, el cual supone que todo acto debe ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitirlo, consignando, además, los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y el derecho aplicable.
4. El párrafo I del artículo 21 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo dispone que los términos y plazos para la tramitación de los procedimientos administrativos se entienden como máximos y son obligatorios para las autoridades administrativas, servidores públicos y los interesados.
5. El numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación establece que las usuarias o los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación tienen derecho a acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios.
6. El numeral 3 del artículo 3 del Reglamento General a la Ley N° 164 aprobado por el Decreto Supremo N° 1391 establece que las actividades en telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación y los servicios que se presten a la usuaria o usuario final, deberán observar el cumplimiento del Principio de Protección, el cual reconoce de vital importancia la participación de la usuaria y usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio.
7. El párrafo I del artículo 54 del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo dispone que el usuario tiene el derecho de recibir por parte de la empresa o entidad regulada, a través de su Oficina ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio.
8. El párrafo I del artículo 8 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho; expresarán el lugar y fecha de su emisión; serán firmadas por la autoridad que las expide, decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento.
9. El párrafo II del artículo 63 del mismo Reglamento establece que la carga de la prueba será del operador.
10. El inciso b) del párrafo I del artículo 65 del referido Reglamento dispone que la Superintendencia, actualmente y para el caso en análisis la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, resolverá la reclamación declarándola fundada o infundada, dentro de los 10 días siguientes al vencimiento del período probatorio.





11. Una vez expuestos los antecedentes y la normativa aplicable al caso, corresponde analizar los argumentos de EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA en el orden en que fueron expuestos, así se tiene que respecto a que la Resolución Ministerial N° 323 instruyó emitir un nuevo acto e informar sobre las supuestas irregularidades en las que se habría incurrido al procesar la reclamación administrativa, el ente regulador cumplió con lo instruido habiéndose dispuesto las acciones internas establecidas en la normativa vigente; sin que ello tenga alguna incidencia en el presente análisis.

12. Con relación a que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 17/2015 de 9 de enero de 2015, requirió a TELECEL S.A. presentar prueba en el plazo de 3 días y a que el operador habría incumplido tal conminatoria; a que el usuario no recibió la documentación requerida y por ello se declaró fundada la reclamación administrativa y a que en una muestra del poder económico y las influencias de las telefónicas transnacionales, se aceptó el recurso de revocatoria interpuesto por TELECEL S.A. contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 81/2015; con base en un detalle de llamadas que nunca fue puesto a conocimiento del usuario. TELECEL S.A. tampoco proporcionó el nombre y la dirección del *partner* internacional con el cual presta el servicio de larga distancia entre Bolivia y Lituania, ni informó el nombre y dirección de la empresa telefónica en Lituania que requirió el cobro de dichas llamadas, el nombre del titular de la línea 0037091011199 ni si existen otros cobros de facturación en Bolivia por llamadas a Lituania similar al caso analizado, extremo fundamental y base de la reclamación que demuestra una conocida forma de estafas telefónicas; es menester precisar que mediante nota REG/0216/2015 de 20 de enero de 2015 TELECEL S.A. remitió detalle de llamadas de las líneas 2227772, 2227771 y 222756 proporcionados por COTEL Ltda. y detalle de llamadas de las mismas líneas emitido por TELECEL S.A.; por otra parte, informó que no cuenta con contrato con ningún operador en Lituania para cursar tráfico en forma directa, señalando que el tráfico se cursa mediante un tercer operador, adjuntando un CD conteniendo un contrato y adenda en idioma extranjero; copias de las comunicaciones efectuadas al usuario; y sobre el nombre del titular de la línea 0037091011199 expresaron imposibilidad de proporcionar el mismo al ser una línea en el extranjero.

13. Si bien el procedimiento administrativo no establece la obligación del ente regulador de trasladar a las partes las pruebas que se aportan en los procesos, ya que al ser público el expediente las mismas pueden ser consultadas en cualquier momento, debe considerarse que el usuario desde el inicio de su reclamación requirió al operador se le haga llegar información sobre el contrato, nombre y dirección del *partner* internacional con el cual presta el servicio de larga distancia entre Bolivia y Lituania, el nombre y dirección de la empresa en Lituania que requirió el cobro de tales llamadas, el titular de la línea de destino 0037091011199 y si existen otros cobros en Bolivia por llamadas a Lituania, similares; sin que se le hubiese respondido tal solicitud; por lo que correspondía que el ente regulador ponga en conocimiento del usuario tal información.

Por otra parte, cabe señalar que no existe ningún análisis del ente regulador respecto al CD conteniendo un contrato y adenda en idioma extranjero, presentado por el operador y las razones por las que podría considerarse válido lo afirmado por el TELECEL S.A. respecto a que tales documentos evidenciarían que no tiene responsabilidad sobre las llamadas objeto del proceso y la supuesta imposibilidad de acceder al nombre del titular de la línea receptora; considerando la importancia asignada por el usuario a tales aspectos.

Tampoco se efectuó análisis alguno sobre la falta de información del operador respecto a si existen otros cobros en Bolivia por llamadas a Lituania, similares al del caso analizado y la posibilidad de que las llamadas que se habrían realizado sean consecuencia de un fraude telefónico montado por organizaciones ilegales, aspecto reclamado por el usuario a lo largo del proceso llevado a efecto.

14. En cuanto a que era obligación del operador proporcionar al usuario todas las aclaraciones técnicas y administrativas y la documentación que justifique la existencia de una cuenta pendiente de pago; obligación que eludió, según se sabe con varios usuarios, para aparentemente obtener el pago de servicios, generados por mafias internacionales, y evitando dar la información adecuada; cabe señalar que es necesario considerar que de acuerdo a la Ley N° 164 y sus reglamentos, es el Estado quien debe tomar todas aquellas medidas necesarias para evitar el fraude de tráfico telefónico, según lo establece el artículo 113 de la Ley N° 164, así como precautelar el respeto al principio de prestación efectiva del servicio, que señala que en ningún caso, los operadores o





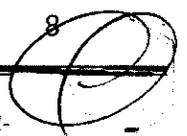
proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación. Por lo tanto, si bien el parágrafo I del artículo 165 del Reglamento a la Ley N° 164 aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 dispone que las usuarias y usuarios deben utilizar los servicios sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados, esta disposición no se refiere a los casos de fraude, al no tratarse de una provisión regular y efectiva del servicio, constituyendo el fraude telefónico una situación que requiere de un análisis específico. Asimismo, dentro del análisis respecto a las responsabilidades y obligaciones de las partes, es necesario considerar que dentro de los fraudes de telecomunicaciones existen diversas modalidades de fraude que afectan tanto a los operadores como a los usuarios, por lo que el análisis debería considerar diferentes enfoques según las características del supuesto fraude cometido.

15. Con referencia a que no se cumplieron los plazos legales establecidos, ni se consideró que la carga de la prueba corresponde al operador, el cual hasta la fecha no brinda la información requerida; ni se ha celebrado la audiencia pública incidental al procedimiento administrativo que inexcusablemente debe cumplirse antes de dictarse resolución; se evidenció que el ente regulador emitió el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 17/2015, cursante a fojas 325 y 326 del expediente del caso, 19 días después de haber sido notificado con la Resolución Ministerial N° 323; no fundamentó porqué estableció 3 días para cumplir la presentación de lo requerido en el mismo; y al emitir la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 81/2015, el 12 de febrero de 2015, cuando debió emitirse hasta el 4 de febrero de 2015, y ser notificada hasta el 11 de ese mes; así como la notificación con el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 161/2015 de 9 de marzo de 2015 que debió ser efectuada hasta el 16 de marzo de 2015 y que se efectuó el 18 de ese mes y año. Considerando que el parágrafo I del artículo 21 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo dispone que los términos y plazos para la tramitación de los procedimientos administrativos se entienden como máximos y son obligatorios para las autoridades administrativas, servidores públicos y los interesados, se establece que el ente regulador incumplió tal previsión normativa.

En cuanto a que no se celebró la audiencia pública incidental al procedimiento administrativo que debería cumplirse antes de dictarse resolución, conforme establece el artículo 37 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, coartando el derecho de petición y a ser oídos; cabe citar que el parágrafo I del artículo 50 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo señala que el órgano al que corresponda la resolución del procedimiento podrá potestativamente convocar a audiencia pública cuando la naturaleza del procedimiento lo requiera o afecte a sectores profesionales, económicos o sociales legalmente organizados. La audiencia será obligatoria cuando la reglamentación especial establecida para cada sistema de organización administrativa aplicable a los órganos de la Administración Pública comprendidos en el Artículo 2° de esa Ley, así lo dispongan; es decir, cuando se trata de actos de gran trascendencia social, que afecten el interés público, por lo que el ente regulador no consideró necesaria en el caso, toda vez que no existen hechos y/o documentos contradictorios, además de que ninguna de las partes lo solicitó; cabe añadir que tal Audiencia no fue instaurada en procesos de reclamación como el ahora analizado, ya que no resultaría beneficiosa su aplicación en los procesos de reclamación administrativa, descartándose que ello hubiese afectado de alguna manera el derecho a la defensa.

16. Por otra parte, también se evidencia que no existió la suficiente motivación, ya que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, al no haber atendido a cabalidad los argumentos expuestos por el recurrente en su recurso de revocatoria, ha omitido motivar su fallo. Consiguientemente, el órgano regulador ha incumplido el parágrafo I del artículo 8 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172. Tales aspectos implican, efectivamente, defectos que suponen la anulabilidad del acto administrativo impugnado pues éste carece de esos requisitos indispensables.

La fundamentación o motivación supone la expresión de las razones que fundan y justifican el acto de la autoridad, lo que constituye una protección de los derechos del administrado, puesto que en el marco de un debido proceso las resoluciones deben decidir de manera expresa y precisa las





cuestiones planteadas por los administrados y fundamentarse en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento.

17. Sin emitir pronunciamiento adicional, toda vez que el acto revisado en instancia jerárquica, al adolecer de la motivación y fundamentación suficiente, no permite que pueda considerarse como eficaz, corresponde, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, aceptar el recurso jerárquico planteado por Víctor Hugo Maldonado Peña, en representación de EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 778/2015 de 29 de junio de 2015, consiguientemente, revocarla totalmente, y, en su mérito, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 81/2015 e instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la emisión de un nuevo acto en el que se consideren los criterios de adecuación a derecho contenidos en la presente Resolución, de conformidad al artículo 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por Víctor Hugo Maldonado Peña, en representación de Mudanzas y Transportes Liftvans Bolivia S.A. - EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 778/2015 de 29 de junio de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando totalmente la misma y en su mérito revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 81/2015, de 12 de febrero de 2015.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la emisión del acto administrativo que resuelva la reclamación administrativa presentada por Víctor Hugo Maldonado Peña, en representación de Mudanzas y Transportes Liftvans Bolivia S.A. - EXPRINTER LIFTVANS BOLIVIA, en el plazo de diez días a partir de la notificación con la presente resolución, considerando los criterios de adecuación a derecho establecidos por este Ministerio en el presente acto administrativo, de conformidad con lo dispuesto en el inciso b) del párrafo I del artículo 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

TERCERO.- Instruir al ente regulador que eleve a este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda un informe detallado respecto al incumplimiento de plazos citado.

Comuníquese, regístrese y archívese.

gestión de recursos humanos
Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda

