



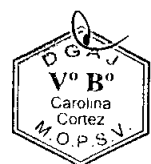
RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 377

La Paz, 09 OCT 2017

VISTOS: el recurso jerárquico interpuesto por Iván Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 52/2017 de 10 de mayo de 2017, emitida por la citada Autoridad.

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

1. El 15 de diciembre de 2016, Iván Omar Ayala Paz presentó la reclamación directa ETEL_CBA/006392/2016, manifestando que realizó una recarga de diez tarjetas de Bs10.- para su línea telefónica número 72283414, el 15 de diciembre de 2016 a horas 13:00 la primera y la última a las 13:03 y no recibió la bonificación por la doble recarga, no estando de acuerdo con la promoción de la doble recarga (fojas 13).
2. El 28 de diciembre de 2016, ENTEL S.A. resolvió la reclamación directa presentada por Iván Omar Ayala Paz el 15 de ese mes y año, declarándola improcedente ya que, según el operador, se aplicaron correctamente los términos y condiciones de la promoción "Doble Carga", no correspondiendo realizar ninguna bonificación (fojas 12).
3. El 29 de diciembre de 2016, Iván Omar Ayala Paz, al no estar de acuerdo con la resolución de ENTEL S.A. presentó reclamación administrativa (fojas 1).
4. El 29 de diciembre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes solicitó información a ENTEL S.A. e instó al operador a buscar un avenimiento con el usuario, otorgando un plazo de 3 días al efecto. Al no contar con respuesta del operador reitero tal solicitud en fechas 4, 6, 9 y 11 de enero de 2017 (fojas 2 a 11).
5. El 11 de enero de 2017, el operador remitió la información solicitada por el regulador, no presentando ninguna propuesta de avenimiento con el usuario (fojas 43 a 51).
6. A través de Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 144/2017 de 25 de enero de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió formular cargos contra ENTEL S.A. por la presunta comisión de la infracción establecida 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, trasladando los cargos formulados y otorgando un plazo de siete días para contestar los cargos (fojas 19 y 20).
7. Mediante Nota SAR/1702071 de 9 de febrero de 2017, el operador remitió sus descargos solicitando se declare improcedente la reclamación administrativa presentada por el usuario (fojas 24 a 25).
8. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 98/2017 de 15 de marzo de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes declaró infundada la reclamación administrativa interpuesta por Iván Omar Ayala Paz, en contra de ENTEL S.A., en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 33 a 36):
 - i) La ATT centró su análisis en identificar si existió o no, la presunta facturación indebida aplicada a la línea 72283414 registrada a nombre de Iván Omar Ayala Paz, toda vez que según afirma en la reclamación directa, habría realizado la recarga de diez tarjetas de crédito de Bs10.- cada una, y no recibió la bonificación de la promoción "Doble Recarga".
 - ii) El 1° de febrero de 2017, el usuario aclaró que, habiendo realizado la recarga total de Bs100.- de crédito, sin recibir doble bonificación, solicitó la devolución de los montos recargados, pero el personal de ENTEL S.A. le negó esta posibilidad. Como se evidencia en el Detalle de Recargas de la cuenta del usuario, el 15 de diciembre de 2016, realizó la recarga





de diez tarjetas de crédito llegando a un monto total de Bs100.- recargados.

iii) De acuerdo a las pruebas remitidas, la promoción "Doble Carga" entró en vigencia a partir de las. 00:00 del 15 de diciembre de 2017, hasta las. 23:59:59 del 16 de diciembre de 2017, por lo que las recargas se realizaron dentro del periodo de vigencia; sin embargo, dentro de los términos y condiciones de la promoción, de manera expresa el operador determinó y comunicó a los usuarios, que automáticamente obtendrían como regalo un crédito igual al monto recargado, sólo cuando estos montos sean equivalentes a Bs15, Bs30, Bs50 o Bs100, aclarando además que no se aplicaría la acumulación de recargas. En ese entendido, las diez tarjetas de Bs10.-, son consideradas individualmente, y no así como una sola recarga de Bs100.-, por lo que las recargas del usuario no estaban dentro de la promoción.

iv) ENTEL S.A., publicó oportunamente en la prensa nacional las características de la promoción y la misma información estaba en la página web del operador desde las 8:52 del 14 de diciembre de 2016. La promoción fue avalada por la ATT.

v) Las recargas realizadas por el usuario, no estaban contempladas dentro las características de la promoción, por lo que no correspondía que se realizara una doble bonificación. Tampoco correspondía la solicitud de devolución de crédito, debido a que cada transacción fue efectivizada y debidamente acumulada al saldo principal de la línea del usuario.

9. A través de nota de 27 de marzo de 2017, Iván Omar Ayala Paz interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 98/2017, argumentando lo siguiente (fojas 39):

i) El ODECO presentado contra ENTEL S.A. es porque se negó la devolución de los cien bolivianos de la carga realizada el pasado mes de diciembre.

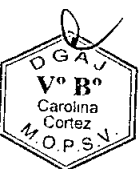
ii) Dentro los derechos y obligaciones del consumidor todo ciudadano de pleno derecho puede pedir la devolución de lo comprado por la inconformidad del o con el producto, además según se entiende no hay ley que prohíba la devolución de crédito comprado a las operadoras en cualquiera de los servicios que prestan, Telefonía, Internet, HD Tv y otros.

iii) En el caso se solicitó la devolución del dinero depositado por la compra de Bs100.- de carga para uso de consumo en el servicio de telefonía celular y compra de Megas para uso de Internet; por lo que se solicita la revocatoria de la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 98- 2017 para dar continuidad al proceso administrativo.

10. El 10 de mayo de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 52/2017 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Iván Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 98/2017, confirmándola totalmente, en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 43 a 47):

i) De la revisión de la reclamación directa se tiene como motivo del reclamo: "...Descripción del Inconveniente: El cliente del número 72283414 realizó una recarga de 10 tarjetas de 10 bolivianos en fecha 15/12/2016 a horas 13:03 y no recibió la bonificación por la doble recarga, el cliente no está de acuerdo con lo que contemplaba la promoción de la doble recarga"; la reclamación directa y su resolución, se basaron en la insatisfacción del usuario por no recibir la bonificación de la "Doble Recarga" promocionada; y no en la petición de devolución del crédito introducido con la intención de beneficiarse con esa promoción. Esa pretensión recién fue efectuada en la nota de reclamación administrativa de 28 de diciembre de 2016. En la reclamación administrativa el usuario ratificó lo expresado en la reclamación directa, agregando la frase: "devolución de fondos" que se convierte en una nueva pretensión.

ii) Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 144/2017 de 25 de enero de 2017 se formularon cargos al operador por la presunta comisión de la infracción contenida en el inciso a), parágrafo I del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, ante la supuesta facturación indebida aplicada a la línea del usuario, en relación a la falta de bonificación ofertada en la promoción "Doble recarga". Notificado con ese Auto, el





usuario presentó una nota en la que recalca que: "...El ODECO presentado contra la empresa ENTEL S.A. es porque se me negó la devolución de los cien bolivianos de la carga realizada el pasado mes de diciembre. El motivo para solicitar la devolución es porque realicé una carga de cien bolivianos a la línea 72283414 y no me llegaban las confirmaciones de recarga y al llamar al 103 (Call Center) por el sistema automatizado de la empresa; me enteré que la doble recarga era sólo para tarjetas con montos de corte específico y el momento que el funcionario de ENTEL me atendió solicité me indique como proceder con la solicitud de devolución. La cual se me indicó que no existe instancia de devolución..."; es decir, que reafirmó la nueva pretensión.

iii) Respecto a la presunta facturación indebida aplicada a la línea 72283414 registrada a nombre del usuario, por no haber recibido la bonificación de la promoción "Doble Recarga", cabe indicar que de las pruebas de descargo remitidas por el operador se advierte la fecha y hora de las recargas realizadas por el usuario.

iv) Dentro de las características de la promoción "Doble Carga", de manera expresa el operador determinó, comunicó a los usuarios y publicó oportunamente en la prensa nacional, que automáticamente obtendrían como regalo un crédito igual al monto recargado, sólo cuando estos montos sean equivalentes a Bs15, Bs30, Bs50 o Bs100, aclarando además que no se aplicará la acumulación de recargas. Las diez tarjetas de Bs10.-, son consideradas individualmente y no como una sola recarga de Bs100.-. Las recargas realizadas por el usuario no estaban comprendidas en la promoción.

v) En la "RAR 98/2017", pese a no ser parte de la reclamación directa, se tomó en cuenta dicha solicitud atendiéndola bajo los siguientes términos: "...Tampoco correspondía que el personal de atención al cliente, acceda a la solicitud de devolución de crédito, debido a que cada transacción fue efectivizada y debidamente acumulada al saldo principal de la línea del Sr. IVAN OMAR AYALA PAZ...". La solicitud de devolución del monto recargado por el usuario no corresponde a la reclamación directa; el operador no tuvo oportunidad de pronunciarse al respecto, por lo que es inadmisibles que forme parte de la reclamación administrativa al ser una pretensión nueva.

vi) La recarga efectuada fue voluntaria, legítima y sin fallas técnicas por lo que no corresponde regular y/o fiscalizar dicha compra de crédito ya que no se trata de una irregularidad en el servicio o en la oferta realizada por el operador.

11. El 30 de mayo de 2017, Iván Omar Ayala Paz interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 52/2017, argumentando que fueron vulnerados los derechos de usuario, ignorando la Nota de 31 de enero de 2017, en la cual se indicó expresamente la solicitud de devolución de los Bs100.- a ENTEL S.A. luego de conocer de la promoción de carga, al momento de llamar al Call Center 103 para preguntar porque no llegaban los mensajes de confirmación de carga y no como sostiene la ATT; reiterando los puntos de reclamación directa y administrativa (fojas 52).

12. A través de Auto RJ/AR-042/2017 de 7 de junio 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 52/2017 (fojas 54).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 938/2017 de 9 de octubre 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 acepte el recurso jerárquico planteado por Iván Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 52/2017 de 10 de mayo de 2017, revocándola totalmente y se anulen obrados hasta el vicio más antiguo; es decir, hasta la emisión del Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 144/2017 de 25 de enero de 2017, inclusive.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 938/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado establece que el





Estado garantiza el derecho al debido proceso y a la defensa.

2. Los incisos c), d), y k) del artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo disponen que la actividad administrativa se regirá, entre otros, por los principios de sometimiento pleno a la ley, que establece que la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso; el de verdad material, que determina que la Administración investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil; y el de economía, simplicidad y celeridad, por el cual los procedimientos administrativos se desarrollarán con economía, simplicidad y celeridad, evitando la realización de trámites, formalismos o diligencias innecesarias.

3. Los artículos 54 a 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 establecen el procedimiento para las reclamaciones directas y administrativas.

4. 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.

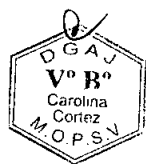
5. Una vez citado el marco normativo aplicable al caso, es menester precisar que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes expresó en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 98/2017 de 15 de marzo de 2017, que declaró infundada la reclamación administrativa interpuesta por Iván Omar Ayala Paz, en contra de ENTEL S.A. que centró su análisis en identificar si existió o no, la presunta facturación indebida aplicada a la línea 72283414 registrada a nombre de Iván Omar Ayala Paz, toda vez que según afirma en la reclamación directa, 'habría realizado la recarga de diez tarjetas de crédito de Bs10.- cada una, y no recibió la bonificación de la promoción "Doble Recarga". Al respecto se establece que el usuario al presentar su reclamación administrativa precisó que la misma se originaba en reclamar la devolución del monto de Bs100.- el cual, como se determinó, fue cargado a la línea del titular mediante la compra de diez tarjetas pre pago de Bs10 cada una.

6. Corresponde señalar que pese a ser parte esencial de la reclamación administrativa y existir un evidente vínculo con la reclamación directa presentada por el usuario, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no analizó ni observó la pretensión del usuario; lo que evidentemente dejó en indefensión tanto a ENTEL S.A. como al reclamante.

7. Debe precisarse que del análisis del expediente del caso se establece que el ente regulador al formular cargos en contra del operador tampoco efectuó una correcta tipificación de la supuesta infracción ya que lo hizo por la presunta comisión de la infracción establecida 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, es decir por facturación indebida y/o cobro indebido de tarifas, cuando de acuerdo a la reclamación directa debió hacerlo por incumplimiento a la Resolución Administrativa Regulatoria TL 0106/2010 de 23 de febrero de 2010 que aprobó las modificaciones al Instructivo sobre Campañas Promocionales y Publicidad en los Mercados de Telecomunicaciones, infracción tipificada en el literal c) del artículo 21 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950.

Adicionalmente, corresponde expresar que el emitir criterio sobre el reclamo de devolución efectuado por el usuario en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 98/2017 que declaró infundada la reclamación administrativa interpuesta por Iván Omar Ayala Paz, en contra de ENTEL S.A.; afirmando posteriormente mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 52/2017 que tal aspecto era una nueva pretensión sin relación a la expresada en la reclamación directa es una vulneración a la garantía del debido proceso y al ejercicio del derecho a la defensa tanto del usuario como del operador.

8. Toda vez que el usuario al presentar su reclamación administrativa precisó que la misma se





originaba en reclamar la devolución del monto de Bs100.- el cual, como se determinó, fue cargado a la línea del titular mediante la compra de diez tarjetas pre pago de Bs10 cada una, al haber mal interpretado la promoción "Doble Carga" ofertada por ENTEL S.A.; el ente regulador debió tomar una acción oportuna antes de la formulación de cargos.

9. Se evidenció que el 29 de diciembre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes solicitó información a ENTEL S.A. e instó al operador a buscar un avenimiento con el usuario, otorgando un plazo de 3 días al efecto y que al no contar con respuesta del operador reiteró tal solicitud en fechas 4, 6, 9 y 11 de enero de 2017, incumpliendo lo previsto en el artículo 61 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172.

10. Es necesario dejar establecido que cursa a fojas 13 del expediente del caso la reclamación directa ETEL_CBA/006392/201, la cual no consigna la firma del usuario por lo que ello podría explicar la complementación efectuada por Iván Omar Ayala Paz al presentar su reclamación administrativa ante el ente regulador.

11. En ese sentido, al constituirse el debido proceso en una garantía según la cual la persona tiene derecho a que se le asegure un resultado justo y equitativo dentro del proceso y que se encuentra reconocido por la propia Constitución Política del Estado, que señala que toda persona será protegida oportuna y efectivamente por los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, correspondiendo al Estado garantizar el derecho al debido proceso, determinando que ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso y que en el ámbito administrativo supone, por ejemplo, que el administrado sea oído por el juzgador y que tenga la alternativa de presentar los argumentos y pruebas de que intentare valerse, así como a obtener una decisión fundada en relación a sus pretensiones, resulta cierto que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no precauteló la garantía del debido proceso en favor de Iván Omar Ayala Paz al emitir el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 144/2017 de 25 de enero de 2017 de Formulación de Cargos, viciando de nulidad la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 98/2017 de 15 de marzo de 2017 y la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 52/2017 de 10 de mayo de 2017.

12. En consideración a todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Iván Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 52/2017 de 10 de mayo de 2017 revocándola totalmente y anular obrados hasta el vicio más antiguo; es decir, hasta la emisión del Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 144/2017 de 25 de enero de 2017, inclusive.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por Iván Omar Ayala Paz en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 52/2017 de 10 de mayo de 2017 revocándola totalmente, anulando obrados hasta el vicio más antiguo; es decir hasta la emisión del Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 144/2017 de 25 de enero de 2017, inclusive.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes atender la reclamación administrativa contra ENTEL S.A. presentada por Iván Omar Ayala Paz, en estricta sujeción a la normativa aplicable.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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