



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 074

La Paz, 16 MAR 2021

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Walter Gerardo Montán Torres en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 57/2020 de 29 de julio de 2020, 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. En fecha 03 de septiembre de 2019, el señor Walter Gerardo Montán Torres, presentó su reclamación directa TELECEL/CBBA/2750 ante la oficina del Consumidor – ODECO de la Empresa Telefónica Celular de Bolivia Sociedad Anónima – TELECEL S.A., manifestando no estar de acuerdo con la expiración de los megas y crédito de las líneas telefónicas 77904446, 77900667 y 77414000. (fojas 8)

2. El 16 de septiembre de 2019, TELECEL S.A. respondió a la Reclamación Directa presentada, declarándola improcedente bajo los siguientes términos: "En atención a su reclamo, permítanos informarle que se realizaron las verificaciones correspondientes, le solicitamos tomar en cuenta que una de las características de los planes Sin Límite, es la asignación de recursos y su correspondiente acumulado, de acuerdo a los términos y condiciones del servicio, la acumulación de los megas y crédito se encuentra regulada por la Ley 164 y sus reglamentos, en particular por el artículo 120 del DS 1391 dichas normas son aplicables a todos nuestros usuarios. Asimismo, es necesario mencionar que la vigencia de acumulación de megas/minutos de su plan era de dos meses (60 días), pero ahora la nueva vigencia es de 85 días. Puede consultar su saldo no consumido y fecha de vencimiento enviando un SMS al corto 7255". (fojas 7)

3. Al no estar de acuerdo con la respuesta emitida a su reclamación, el señor Walter Gerardo Montán Torres, presentó Reclamación Administrativa el 25 de septiembre de 2019 ante la ATT, manifestando: "Mediante la presente me permito presentar un reclamo contra TIGO porque no es justo pagar un servicio y ellos se tomen la libertad de quitarlo cada cierto tiempo. Pagamos el servicio y tenemos la libertad de gastar nuestros Megabytes cuando veamos por conveniente y (...) no es capricho de la empresa que nos quite y borre a conveniencia cada cierto tiempo porque pagamos el servicio. Estoy con el servicio pagado y en ningún momento he firmado un contrato y ninguna cláusula contempla el quitarme mis megas acumulados y tampoco tengo conocimiento de la reversión de mis megas y ninguna cláusula las contempla porque lo contrario sería una arbitrariedad y lo vería como un robo. Por tal motivo solicito, el respeto a mi pago y dejen sin efecto esta arbitrariedad caso contrario se vería como un robo. Mi reclamo es porque aproximadamente en fecha 29/08/2019 decidieron quitarme y solicito se me revierta los megabytes de 4 líneas 77425502, 77414000, 77904446 y 77900667 por que en derecho me asiste y pago el servicio y no pueden quitarme nada". (fojas 3)

4. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE TL LP 57/2020, de 4 de febrero de 2020, la ATT formuló cargos contra TELECEL S.A. 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, aprobado por Decreto Supremo N° 25950 de 20 de octubre de 2000, ante el supuesto cobro indebido aplicado a las líneas 77904446, 77900667, 77414000 por la reversión indebida de megabytes. (fojas 47 a 50)

5. Contestada la formulación de cargos, mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 108/2020, de 16 de marzo de 2020, la ATT declaró infundada la reclamación administrativa presentada por Walter Gerardo Montan Torres contra la Empresa Telefónica Celular de Bolivia Sociedad Anónima – TELECEL S.A. al haber el operador desvirtuado la comisión de la infracción contenida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del REGLAMENTO DE SANCIONES, ante el supuesto cobro indebido aplicado a las líneas 77904446, 77900667 y 77414000, por la presunta reversión indebida de saldos. (fojas 79 a 83).

6. En fecha 15 de junio de 2020, el señor Walter Gerardo Montán Torres, interpuso Recurso de



Revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 108/2020, de 16 de marzo de 2020, con base en los siguientes argumentos (fojas 96):

i) "(...) *Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 108/2020. Señores, sumo a mi reclamo los datos del plan de mi teléfono 77425502 el contrato de mi plan ILIMITADO Y ACUMULATIVO del mismo de 192.520 MB de mi teléfono, fecha y suma de 30.803.20 hicieron descuentos arbitrarios en agosto de más de 90.000 MB, planeaban desaparecer los 106.000 en el mes de agosto de 2020. Yo jamás deje el PLAN ILIMITADO Y ACUMULATIVO y ocultaban información en doble información de cómputo, tengo la información en frondosa cantidad de fotografías. Tengo siete teléfonos y más de dieciséis años con la empresa, verán ustedes el doble modo de llevar mis cuentas procediendo a eliminar los megabytes acumulados en mi plan y fotos del accionar, me responden once meses después y me comunican la improcedencia, sin presentar datos de descargo por la empresa con una doble moral mal informando del manejo administrativo de mi cuenta, ESPERANDO NO DEJARME en indefensión o haré pública la información en juicio del manejo doloso, en aras de concluir un arreglo amistoso. Se les solicitó a TELECEL, TIGO pasar el record de datos de la empresa y nunca lo hicieron manejando de manera y dual información, se ve el incumplimiento de contrato (...)*".

7. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 57/2020, de 29 de julio de 2020, la ATT rechazó el recurso de revocatoria presentado por Walter Gerardo Montan Torres en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 108/2020 de 16 de marzo de 2020, confirmándola totalmente, de acuerdo al siguiente análisis (fojas 101 a 104):

i) En relación a que el recurrente manifestó en su recurso de revocatoria que su intención fue incorporar un reclamo de su línea 77425502, toda vez que el OPERADOR efectuó la reversión de megabytes y que ocultaban información. Al respecto, como primera medida, resulta necesario avocarse a la pretensión real y primigenia por la cual el USUARIO efectuó su reclamación directa y la posterior reclamación administrativa, pues conforme a los antecedentes cursantes en la carpeta administrativa, se evidencia que realizó su reclamación directa debido a que no estaba de acuerdo con la expiración de sus megas y su crédito acumulados de las líneas 77904446, 77900667 y 77414000. Esa es la razón por la cual la tramitación del proceso administrativo siempre estuvo relacionada con el descuento o expiración de los megas y crédito de los tres números de teléfonos celulares detallados anteriormente y que fueron objeto del reclamo.

Ahora bien, mediante la nota presentada por el 15 de junio de 2020 a través de la cual se interpone recurso de revocatoria en contra de la RAR 108/2020, el USUARIO manifiesta que pretende agregar a su reclamo los datos del número telefónico 77425502, es decir, efectúa un nuevo reclamo por la línea señalada. Al respecto, debe aclararse que dicho aspecto no puede considerarse en etapa recursiva, como pretende el recurrente, asimismo el objeto del reclamo constituye un objeto distinto al inicialmente señalado en la reclamación directa, toda vez que en un principio el USUARIO reclamó por la reversión de megabytes y crédito de sus líneas 77904446, 77900667, 77414000 únicamente y no así por la línea 77425502, por lo que resulta inatendible la solicitud efectuada por el RECURRENTE, cabe considerar además que esta situación ya fue puesta en conocimiento del USUARIO a través del AUTO 57/2020, en el cual se dejó expresamente establecido que éste podía presentar su reclamación directa de la línea 77425502 si lo tomaba por conveniente. Por lo que, no correspondía en aplicación del principio de congruencia, derecho a la defensa y objetividad procedimental, proceder a resolver una reclamación administrativa respecto a una línea telefónica que no hubiera sido de manera previa resuelta por el OPERADOR de servicio.

ii) El recurrente adjuntó fotografías que pertenecen a la línea 77425502; sin embargo, esta no fue objeto de reclamo, no habiéndose tramitado en instancia el proceso correspondiente y que ahora tampoco corresponde que sea valorada. Tal extremo es contrastado en el Auto de formulación de cargos ATT-DJA-ODE-TL LP 57/2020 de 04 de febrero de 2020 en el que se evidencia que solo se formuló cargos por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del párrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones aprobado por el D.S. N° 25950, ante el supuesto cobro indebido aplicado a las líneas 77904446, 77900667 y 77414000 por la reversión indebida megas y no así a la línea 77425502. Consecuentemente, toda la tramitación del proceso administrativo en instancia tuvo como objeto del reclamo esas tres



líneas, tramitándose dicho proceso de forma correcta.

iii) Asimismo, menciona que en la resolución de instancia se dejó también en claro que el USUARIO reclamó por las tres líneas objeto del reclamo (77904446, 77900667, 77414000), mismas que se encontraban suscritas bajo un plan postpago denominado Sin Límite-250, con una tarifa básica mensual de Bs250.- (Doscientos Cincuenta 00/100 Bolivianos), permitiéndole el acceso a 180 minutos libres, 4 números favoritos, 200 SMS, 5000 megabytes y whatsapp sin límite.

Que fundamentalmente, se debe resaltar dos características en lo que refiere al consumo de megabytes, toda vez que estos tienen una vigencia hasta el último día del mes de su acreditación en este caso de existir megabytes no consumidos, estos se sumarán a los megabytes del mes siguiente, pudiendo acumular los megabytes no consumidos por dos meses. Esta característica y/o condición se encuentra basada en lo descrito en el inciso b) del párrafo V del artículo 120 del Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012, que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 164 de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**LEY 164**) que prevé que el crédito o saldo no consumido en el mes deberá ser acumulado al mes siguiente con una vigencia de dos (2) meses para su consumo, caso contrario el crédito expirará.

iv) Establece que en la resolución recurrida se efectuó la valoración integral de la prueba remitida por el OPERADOR, aclarando que si bien el USUARIO manifestó en su reclamación que no se encontraba de acuerdo con que los megabytes y el crédito acumulado expiren, se aclaró que tal disposición se encuentra regulada en la normativa sectorial vigente, es decir, en el inciso b) del párrafo V del artículo 120 del Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012, que aprueba el Reglamento General de la LEY 164 en la que dispone que el crédito o saldo no consumido en el mes deberá ser acumulado al mes siguiente con una vigencia mínima de dos (2) meses para su consumo, caso contrario el crédito expirará. También señala que esta información también se encuentra publicada en la página web del OPERADOR en concordancia con los Términos y Condiciones del Servicio de Telefonía. Por cuanto se efectuó una correcta valoración de la prueba con la emisión de la RAR 108/2020 habiéndose demostrado la correcta reversión de saldos aplicada a las líneas 77904446, 77900667 y 77414000.

v) Manifiesta que los agravios expuestos por el RECURRENTE no tienen relevancia jurídica, pues de la revisión de los antecedentes no se encuentra que el OPERADOR hubiera efectuado un cobro irregular indebido, tampoco denota que en la tramitación de la causa se hubiera conculcado algún derecho o inaplicado algún principio procesal, menos que se hubiera vulnerado algún derecho subjetivo del recurrente.

vi) Concluye expresando, que se establece que ninguno de los argumentos señalados por el RECURRENTE ha logrado desvirtuar los fundamentos de la RAR 108/2020, ni probar algún agravio, por lo que corresponde el rechazo de la mencionada impugnación de acuerdo a lo establecido en el inciso c) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento aprobado por el D.S. N° 27172, concordante con el artículo 61 de la LEY N° 2341.

8. El 12 de agosto de 2020, el señor Walter Gerardo Montán Torres, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 57/2020, argumentando lo siguiente (fojas 107 a 108):

i) Solicita se enmiende y complemente la resolución de revocatoria que favorecería a la empresa dejando de lado al usuario que sería en este caso su persona desacreditando la prueba presentada, ya que no ha sido bien valorada y que con la resolución parcializada a la empresa dejan sin resolver el problema de fondo, así también solicitó que se de una sanción económica a dicha empresa ya que ésta, en ningún momento al firmar el contrato habrían explicado que los megas acumulados tienen solo un uso de dos meses como máximo, y más al contrario inducen en error al usuario, ya que te hacen creer que los megas son acumulados, y así el usuario accede a estos planes que se han pagado.

ii) Señala que la Resolución no emite ninguna sanción en contra de la empresa ya que deberían



hacer responder los megas sustraídos para el uso y consumo del usuario, solicitando que se enmiende y complemente ese aspecto, al amparo del artículo 24 de la CPE, ya que su persona no sería la única que habría presentado estos problemas con la empresa TELECEL S.A.

9. Mediante Auto RJ/AR-032/2020, de 20 de agosto de 2020, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, radicó el recurso jerárquico interpuesto por Rodolfo Walter Gerardo Montan Torres en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 57/2020 de 29 de julio de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 111).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 165/2021 de 15 de marzo de 2021, 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 interpuesto por Walter Gerardo Montán Torres en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 57/2020 de 29 de julio de 2020 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° 165/2021, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El inciso d) del artículo 4 de la Ley N° 2341, establece entre los principios de la actividad administrativa, el de verdad material por el cual la administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.

2. Los incisos b) y e) del artículo 28 de la Ley N° 2341 disponen que son elementos esenciales del acto administrativo la causa; el acto administrativo deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable; y el fundamento; el acto administrativo deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitirlo.

3. El párrafo IV del artículo 47 de la Ley N° 2341 señala que las pruebas serán valoradas de acuerdo al principio de sana crítica.

4. El artículo 86 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27172, dispone que los recurrentes legitimados presentarán sus recursos por escrito ante el Superintendente Sectorial que emitió la resolución impugnada individualizando el acto objeto de impugnación e indicando el derecho subjetivo o interés legítimo que invocan, dentro del plazo y con las formalidades establecidas en la Ley de Procedimiento Administrativo.

5. Una vez mencionados los antecedentes y la normativa aplicable, corresponde efectuar el análisis de los argumentos expuestos por Walter Gerardo Montán Torres, en su recurso jerárquico. Así, en relación a que solicita se enmiende y complemente la resolución de revocatoria que favorecería a la empresa dejando de lado al usuario que sería en este caso su persona desacreditando la prueba presentada, ya que no ha sido bien valorada y que con la resolución parcializada a la empresa dejan sin resolver el problema de fondo; solicitando, además que se realice una sanción económica a dicha empresa ya que ésta, en ningún momento al firmar el contrato habría explicado que los megas acumulados tienen solo un uso de dos meses como máximo, y más al contrario inducen en error al usuario, ya que hacen creer que los megas son acumulados, y así el usuario accede a estos planes que se han pagado; Al respecto, es necesario tomar en cuenta que el inciso d) del artículo 41 de la Ley N° 2341 señala que en el escrito presentado por los interesados se hará constar los hechos, motivos y solicitud en la que se concrete con toda claridad lo que se pretende; en concordancia con esta disposición, el artículo 58 de la referida Ley, establece que los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades en los plazos que establece la Ley; por su parte, el artículo 86 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, dispone que el recurso será presentado por escrito individualizando el acto objeto de la impugnación e indicando el derecho subjetivo o interés legítimo que invocan. En esa línea, el párrafo II del artículo 63 de la Ley N°



2341 establece que la resolución que resuelva un procedimiento administrativo se referirá siempre a las pretensiones formuladas por el recurrente y el artículo 8 del reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 señala que las resoluciones 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 le den sustento.

En relación al recurso jerárquico y a la revisión que realiza la autoridad jerárquica en este ámbito, es necesario considerar que las pretensiones formuladas por las parte son la pauta objetiva del procedimiento y condicionada los términos del debate, por lo que, el examen que realice el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda estará enmarcado en el principio contenido en el aforismo latino "*tantum devolutum quantum appellatum*", que se refiere a que el órgano revisor se pronuncia respecto a los agravios contenidos en el escrito de su propósito ya que se considera que la expresión de agravios es como la acción (pretensión) que implica que al resolverse la impugnación ésta sólo debe pronunciarse sobre aquellas pretensiones o agravios invocados por el impugnante.

Cabe recordar que en nuestro ordenamiento jurídico no está permitida ni normada la aplicación del principio "*iuria novit curia*" (tercera posición asumida por el juez por no encontrarse de acuerdo con las posiciones jurídicas de las partes, velando las consideraciones jurídicas del caso), por lo que no es posible que esta cartera de Estado asuma una posición de parte dentro del procedimiento y analice aspectos distintos a los planteados por el recurrente, o no expuestos por éste como en el presente caso, en el entendido que aquello que no es cuestionado no causa un menoscabo a los derechos subjetivos o intereses legítimos del administrado.

En el presente caso, el señor Walter Gerardo Montán Torres no ha expuesto ningún agravio y no ha manifestado un hecho concreto, una causal de nulidad o una vulneración a un derecho subjetivo específico o a su interés legítimo; destacándose que las actuaciones cursantes en el expediente realizadas por la ATT se presumen legítimas al estar sometidas plenamente a la Ley, en mérito al principio de legalidad y presunción de legitimidad dispuesto en el inciso g) del artículo 4 de la Ley N° 2341.

En ese sentido, a diferencia de lo argumentado por el recurrente, del análisis de la resolución impugnada se evidencia una correcta aplicación e interpretación de las normas en la resolución de la reclamación administrativa, estando la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 108/2020 debidamente motivada y fundamentada al haber considerado los hechos expuestos por el reclamante, respecto a la reversión de megabytes y crédito de las líneas 77904446, 77900667, 77414000; asimismo, el reclamante pretendió en el recurso de revocatoria, ampliar su reclamación incluyendo la línea 77425502, misma que no correspondía ser considerada, toda vez que se trataba de una nueva reclamación que debía ser resuelta en primera instancia por el operador. Con relación a los megabytes expirados en las tres líneas objeto de la reclamación, el inciso b), parágrafo V del artículo 120 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, establece que el crédito o saldo no consumido en el mes deberá ser acumulado al mes siguiente con una vigencia mínima de dos (2) meses para su consumo, caso contrario el crédito expirará. Por cuanto se efectuó una correcta valoración de la prueba presentada, habiéndose demostrado la correcta reversión de saldos aplicadas a las líneas telefónicas objeto de la reclamación. En tal sentido, el procedimiento esencial y sustancial para emitirse la resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 57/2020 corresponde a lo previsto de la Ley N° 2341 y sus Reglamentos, cumpliéndose con el debido proceso en todas sus vertientes, aspecto que no fue objetado con fundamentación por el recurrente.

Consiguientemente, al no haber sido expuesto un agravio particular y al referirse únicamente a una valoración de pruebas de manera general, toda vez que de la revisión de la actuación de la ATT en la atención y resolución de la reclamación administrativa, no se ha evidenciado que no se hubieran valorado los descargos presentados.

6. En lo referido a que la Resolución no emite ninguna sanción en contra de la empresa ya que deberían hacer responder los megas sustraídos para el uso y consumo del usuario, solicitando que se enmiende y complemente ese aspecto, al amparo del artículo 24 de la CPE, ya que su persona no sería la única que habría presentado estos problemas con la empresa TELECEL



S.A.; cabe precisar que el parágrafo I del artículo 16 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 25950, señala que serán sancionados con multa de 200 a 350 días multa o inhabilitación de 100 a 175 días, las infracciones cometidas contra la generalidad de los usuarios o un número significativo de ellos establecidas en los incisos a), b), c) y d) del parágrafo I del artículo 15. El número significativo será establecido por la Superintendencia de Telecomunicaciones para cada caso; en consecuencia, la imposición de una sanción al operador no cumple las condiciones requeridas en el mencionado artículo 16.

7. 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 planteado por Walter Gerardo Montán Torres en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 57/2020, confirmándola totalmente.

CONSIDERANDO: que mediante Resolución Ministerial N° 012, de 26 de enero de 2021, publicada en el órgano de prensa de circulación nacional JORNADA, el 29 de enero de 2021, se dispuso reanudar los plazos procesales que fueron suspendidos por la Resolución Ministerial N° 230, de 30 de octubre de 2020, publicada el 05 de noviembre de 2020.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por Walter Gerardo Montán Torres en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 57/2020 de 29 de julio de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

Comuníquese, regístrese y archívese.


Ing. Edgar Montañero Rojas
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

