



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

139

La Paz, 20 MAY 2021

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por Nolly Rosado Pardo en representación de Compañía de Cemento Camba S.A., contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2020 de 29 de septiembre de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

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

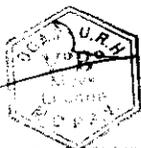
1. El 28 de junio de 2019, Nolly Rosado Pardo presentó la Reclamación Directa ETELSZ/004610/2019 ante la oficina ODECO de la Autoridad de Regulación de Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), en la cual señaló: *"Cliente de la instancia 71639072 reclama por el monto que le facturaron en el mes de mayo 2019. Indica que le facturaron un monto alto de Bs9,499.56.- que en su mayoría es por un consumo de Roaming datos, cliente menciona que no solicitó la habilitación de Roaming Internacional para su línea, asimismo durante esta gestión no hizo ningún viaje al exterior, por lo cual no reconoce haber utilizado en ningún momento el servicio. Cliente solicita la revisión y reajuste de la factura del mes de mayo 2019"*.

2. La EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A., emitió el 18 de julio de 2020 respuesta a la Reclamación Directa presentada por la USUARIA, declarándola parcialmente procedente bajo los siguientes argumentos: *"Sr. Cliente, le comunicamos que habiendo realizado el análisis de su reclamo, se procedió a solicitar la baja de la factura del periodo de mayo de 2019 de la cuenta 30164479 previo cobro directo de Bs10,448.56.- para tal efecto lo invitamos a pasar por oficinas de Entel"*.

3. Ante la inconformidad por la respuesta emitida por el OPERADOR la USUARIA el 08 de agosto de 2019, presentó su Reclamación Administrativa.

4. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 921/2019 de 29 de noviembre de 2019 (AUTO 921/2019), la ATT formuló cargos en contra del OPERADOR, primero, por la presunta vulneración al derecho establecido en el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnología de Información y Comunicación, infracción a la que refiere el párrafo I del artículo 26 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 (REGLAMENTO DE SANCIONES APROBADO POR EL DS 25950) en relación a la supuesta falta de información a la RECURRENTE respecto a las características para la utilización del servicio de Roaming Internacional; segundo, 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 DS 25950, toda vez que la usuaria no se encontraba de acuerdo en cancelar la facturación correspondiente al mes de mayo de 2019, por a la utilización del servicio de Roaming Internacional.

5. Contestada la formulación de cargos, mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 166/2020, de 31 de julio de 2020, la ATT por una parte declarando infundada la comisión de la infracción contenida en el párrafo I del artículo 26 del REGLAMENTO DE SANCIONES APROBADO POR EL DS 25950, respecto a la vulneración de lo previsto por el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164, toda vez que el OPERADOR demostró que la titular de la línea 71639072 recibió información oportuna acerca de la habilitación y características para la utilización del servicio de Roaming Internacional; y por otra parte, declarando fundada la reclamación administrativa en relación a la comisión de la infracción contenida en el inciso a) del párrafo I del artículo 15 del REGLAMENTO DE SANCIONES APROBADO POR EL DS 25950, toda vez que se verificaron inconsistencias en la facturación aplicada en la línea 71639072 por la utilización de internet en Roaming Internacional durante el mes de mayo de 2019.





6. En fecha 10 de agosto de 2020, a través de memorial, COCECA S.A., presentó recurso de revocatoria en contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 166/2020, de 31 de julio de 2020.

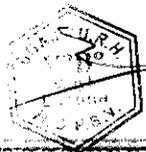
7. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2020, de 29 de septiembre de 2020, la ATT rechazó el recurso de revocatoria presentado por COCECA S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 166/2020, de 31 de julio de 2020, confirmándola totalmente, de acuerdo al siguiente análisis:

i) "1. En atención a que la **RECURRENTE** manifestó que no se encuentra de acuerdo con pagar la factura del mes de mayo de 2019 de la instancia 71639072, debido a que cuenta con un plan con monto fijo y limitado según el plan corporativo contratado con el OPERADOR; en primera instancia es pertinente empezar el análisis aclarando a la **RECURRENTE** que conforme se advierte en el análisis realizado en la RAR 166/2020 debe considerarse que el plan de telefonía móvil postpago contratado por la **RECURRENTE** para la línea 71639072, se constituye en uno diferente al servicio de roaming internacional.

Conforme a lo anotado, en la RAR 166/2020 se ha establecido por una parte que el OPERADOR ha remitido a esta Autoridad una copia del "Contrato de Suscripción al Servicio Móvil Celular" debidamente suscrito por el representante legal de la empresa, para la activación de seis (6) líneas Postpago, entre ellas la instancia 71639072; de dicho contrato se deduce que durante el mes de mayo de 2019 la línea objeto del reclamo se encontraba suscrita al Plan Móvil Postpago "Simple XXLarge", con una tarifa básica mensual de Bs750.- (Setecientos cincuenta 00/100 Bolivianos), es decir, el servicio contratado para la instancia 71639072 tenía un monto fijo y limitado, tal y como lo ha señalado la **RECURRENTE** en su recurso de revocatoria, sin embargo, es importante hacer notar que este plan, "Simple XXLarge" es un servicio contratado para el uso de telefonía móvil y acceso a datos dentro del territorio nacional.

En lo que respecta al servicio de roaming internacional, debe manifestarse que el mismo se constituye en un servicio adicional al contratado en el plan "Simple XXLarge" que como ya se dijo únicamente está destinado al servicio móvil y de acceso en el territorio nacional, sin embargo, el servicio roaming internacional se constituye un servicio que cuenta con características propias y está destinado al uso de telefonía móvil y acceso a datos **fuera** del territorio nacional, es decir, no forma parte del plan "Simple XXLarge", si no, es un servicio adicional que debe ser contratado cumpliendo condiciones, parámetros y requisitos pre establecidos específicamente para este servicio.

Conforme a lo anotado, en la RAR 166/2020 se advierte el análisis respecto al cumplimiento de los parámetros y condiciones establecidas para la prestación del servicio de roaming internacional a la instancia 71639072, es así que se estableció que el OPERADOR remitió el archivo digital "2.1Copia del contrato yo adenda suscrita entre el USUARIO y el OPERADOR para la habilitación de Roaming", correspondiendo el mismo al "Contrato de Suscripción al servicio de Comunicación Personal PCS" suscrito el 21 de marzo de 2017, así como el "Formulario de Servicios solicitados Roaming Internacional" de 21 de marzo de 2017 para la instancia 71639072, ambos documentos fueron suscritos por el representante legal de la Compañía de Cemento Camba "CODECO S.A." a la que representa la **RECURRENTE** en el presente recurso de revocatoria, en este último documento se dispuso la vigencia indefinida del servicio de roaming internacional, evidenciando de esta manera que la instancia 71639072 si contaba con el servicio de roaming internacional debidamente habilitado no únicamente mediante la suscripción de contrato, si no, a través de la suscripción del formulario de activación y dicho formulario contemplaba que el servicio debía prestarse por un tiempo indefinido; además debe señalarse que en el Formulario señalado se observa que el representante legal de la Compañía de Cemento Camba "CODECO S.A." declaró tener conocimiento de que el servicio de roaming internacional sería cobrado por separado del consumo controlado para el plan de telefonía en territorio boliviano y que la factura correspondiente a roaming internacional sería facturado como adicional a la factura mensual del servicio móvil, de lo señalado se hace evidente que se contaba con toda la información respectiva del servicio roaming internacional activado para la instancia 71639072, habiéndose declarado





expresamente estar informado que el consumo y cobro por este servicio se haría de forma adicional y separada del consumo por el servicio de telefonía móvil y acceso a datos dentro del territorio nacional, por todo lo señalado no se hace evidente lo manifestado por la RECURRENTE en sentido de que existía un límite para el consumo y un monto fijo del servicio roaming internacional.”

ii) “2. Por otra parte, respecto a que en el mes de mayo de 2019 no se habría usado el servicio de roaming internacional en la instancia 71639072, pues debía la empresa solicitar la autorización mediante formularios, es preciso establecer que como ya se dijo en el numeral 1 del presente análisis, en la RAR 166/2020 se determinó que dentro de la prueba aportada por el OPERADOR en la tramitación de la reclamación administrativa se encuentran el “Contrato de Suscripción al servicio de Comunicación Personal PCS” y el “Formulario de Servicios solicitados Roaming Internacional” suscritos ambos el 21 de marzo de 2017 para la prestación del servicio roaming internacional en la instancia 71639072, dichos documentos fueron firmados por el Sr. Fernando Tuma Gámez en representación legal de la Compañía de Cemento Camba “CODECO S.A.”, mismo que además figura como poderdante en el Testimonio N° 931/2019 de 11 de diciembre de 2019 presentado por la RECURRENTE adjunto al recurso de revocatoria objeto de análisis; de lo descrito se evidencia que contrariamente a lo manifestado por la RECURRENTE, existen documentos expresos firmados por el respectivo representante de la Compañía para la prestación del servicio de roaming internacional en la instancia objeto de reclamo, además de contener el formulario citado, toda la información respecto a las condiciones y características propias del servicio roaming internacional, por lo señalado, la ATT ha probado a través de dichos documentos y el análisis realizado en la RAR 166/2020 que existía la suscripción de los documentos respectivos para la habilitación y prestación del servicio de roaming internacional en la instancia objeto de análisis.

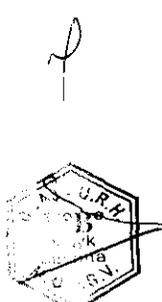
Por otra parte, respecto a que no se habría usado el servicio de roaming internacional el mes de mayo de 2019, se advierte que en las páginas 6, 7, y 8 de la RAR 166/2020 se ha realizado todo el análisis respecto a las tarifas vigentes en el periodo objeto de reclamo y el detalle de tráfico en la línea objeto de reclamo, en relación a los logs de acceso cursantes en el expediente y a la facturación emitida por el OPERADOR, en ese contexto, se determinó que el 06 de mayo de 2019, la instancia objeto de análisis registró un total de cuatro (4) llamadas recibidas utilizando el operador internacional “VIVO” de Brasil, de igual manera en la misma fecha se observó el tráfico de datos de 42908,972 Bytes consumidos en estado de roaming internacional también mediante el operador VIVO de Brasil, es decir, se ha verificado el uso efectivo del servicio de roaming internacional en la línea 71639072, advirtiéndose además el cobro excedente realizado por el OPERADOR de Bs141.- (Ciento cuarenta y un 00/100 Bolivianos).

Finalmente la RECURRENTE aclaró que para cada uso temporal del servicio roaming internacional, se debe previamente solicitar el servicio y este debe ser autorizado por el representante legal de su empresa.; es preciso señalar que dicho aspecto responde a procedimientos internos de la Compañía de Cemento Camba “CODECO S.A.”, totalmente accesorio al procedimiento legal establecido para la prestación del servicio de roaming internacional por parte del OPERADOR, por lo que no corresponde entrar a analizar el argumento señalado por la RECURRENTE.”

8. El 16 de octubre de 2020, COCECA S.A., interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2020, de 29 de septiembre de 2020, reiterando los argumentos de su recurso de revocatoria conforme lo siguiente:

i) Indica que no está de acuerdo en pagar el monto de la facturación del mes de mayo de 2019, de la empresa Compañía de Cemento Camba S.A. (COCECA S.A.), ya que tendrían un monto fijo y limitado según el plan de corporativo solicitado a ENTESL S.A.

ii) Señala que la línea 71639072 no utilizó el servicio Roaming Internacional en el mes de mayo de 2019, ya que para poder usar este servicio la empresa tendría que haber solicitado mediante carta, correo-email y los correspondientes formularios el servicio de Roaming Internacional, hecho que la autoridad no habría podido probar que se solicitó el indicado servicio para la línea 71639072 en el mes de mayo de 2019, con la aclaración de





que para cada uso temporal del servicio de Roaming International, se debe previamente solicitar el servicio y este debe ser autorizado por el representante legal de la empresa.

9. Mediante Auto RJ/AR-22/2021, de 18 de febrero de 2021, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por COCECA S.A., contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2020, de 29 de septiembre de 2020.

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 335/2021, de 20 de mayo 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 planteado por COCECA S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2020, de 29 de septiembre de 2020, confirmándola totalmente.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 335/2021, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el parágrafo II del Artículo 115 de la Constitución Política del Estado determina 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. Que la parte pertinente del Artículo 117 de la citada norma Constitucional dispone que: "Ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso (...)".

3. Que el artículo 232 de la misma norma suprema determina que: "La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados".

4. Que el artículo 235 de la norma constitucional dispone que son obligaciones de las Servidoras y los Servidores Públicos: "1. Cumplir la Constitución y las leyes. 2. Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública (...)".

5. Que el artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo determina que la actividad administrativa, se regirá entre otros, por los principios de sometimiento pleno a la Ley, por el cual la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la Ley, asegurando a los administrados el debido proceso. Asimismo, establece que la administración pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.

6. Que el parágrafo IV del artículo 66 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002 de Procedimiento Administrativo, dispone que la autoridad competente para resolver los recursos jerárquicos será la máxima autoridad ejecutiva de la entidad o la establecida conforme a reglamentación especial.

7. Que el artículo 91 del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobada mediante Decreto Supremo N° 27172, dispone: "I. El Superintendente General resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, prorrogables por otros sesenta (60) días en caso de la apertura de un término de prueba. Si el término de prueba es abierto de oficio, el auto de apertura deberá fundamentarse en las razones que lo justifican. II. El Recurso Jerárquico será resuelto de la siguiente manera: a. Desestimándolo cuando no existiere nulidad absoluta y hubiese sido interpuesto fuera de término o por un recurrente no legitimado; o no cumpla con los requisitos esenciales de forma exigidos; o hubiese sido interpuesto contra una resolución que previamente no fue impugnada mediante recurso de revocatoria; no cumple con los requisitos formales esenciales exigidos; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia;





o b. Aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado; o c. Rechazando el recurso, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.”

Una vez mencionado los antecedentes y normativa aplicable, corresponde efectuar el análisis de los argumentos planteados por COCECA S.A., en su recurso jerárquico.

8. Respecto a que COCECA S.A., *“no está de acuerdo en pagar el monto de la facturación del mes de mayo de 2019, de la empresa Compañía de Cemento Camba S.A. (COCECA S.A.), ya que tendrían un monto fijo y limitado según el plan de corporativo solicitado a ENTEL S.A.”*

Conforme se evidencia en el Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones ENT.53629-6 de 21 de marzo de 2017, suscrito por ENTEL S.A. y COCECA S.A., en su cláusula segunda se estableció de modo expreso la activación de Roaming Internacional, así también la cláusula Cuarta señala: *“(PLAZO DEL CONTRATO, VIGENCIA Y PRORROGA).- Este contrato tendrá vigencia indefinida desde la fecha de su suscripción y subsistirá mientras un servicio de telecomunicaciones contratado por el USUARIO permanezca vigente”*, demostrándose de este modo la existencia del vínculo jurídico sobre la prestación de servicios de telecomunicaciones Roaming Internacional, asimismo la cláusula Décima Tercera establece: *“(DECLARACIÓN EXPRESA” (...) a) Que previa la firma del presente contrato fue informado por ENTEL S.A. de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y las limitaciones propias (de los) servicio(s) suministrado(s) por ENTEL S.A. cuyos términos y condiciones también se encuentran a disposición en oficinas de ENTEL S.A. durante horas laborales”*, dicha cláusula que además del contenido del contrato respectivo, señala que se brindó al usuario la información respectiva acerca del servicio contratado al momento de la suscripción, y que adicionalmente ENTEL S.A., da la opción a continuar brindando la información requerida durante la ejecución del contrato, documentación que demuestra que el usuario tenía conocimiento acerca del servicio prestado por ENTEL S.A.

Por otra parte el OPERADOR también aportó el Formulario de Servicios Solicitados Roaming Internacional de 21 de marzo de 2017, mediante el cual se demuestra la solicitud expresa que realizó COCECA S.A., para la activación del servicio de telecomunicación de Roaming Internacional, con límite indefinido, documentación que también demuestra la solicitud expresa así como la vigencia del servicio de Roaming Internacional.

La documentación señalada, no puede ser desconocida por el usuario toda vez que a través de su representante legal se suscribió el contrato y formulario de adhesión respectivo, que establecen el servicio de Roaming Internacional contratados, dicho servicio que es distinto al servicio contratado bajo el Contrato de Suscripción al Servicio de Móvil Celular de fecha 17 de junio de 2003 y Formulario de Solicitud de Suscripción al Servicio Móvil (Reg. 004) de 07 de junio de 2003, por lo que, la documentación aportada (Contratos y Formularios) por el operador, se ha demostrado las condiciones y aceptación del servicio de Roaming Internacional por el usuario, habiéndose cumplido con el principio de verdad material establecido en la Ley N° 2341, inciso d) el cual señala: *“La Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil”*.

9. Respecto a que *“la línea 71639072 no utilizo el servicio Roaming Internacional en el mes de mayo de 2019, ya que para poder usar este servicio la empresa tendría que haber solicitado mediante carta, correo-email y los correspondientes formularios el servicio de Roaming Internacional, hecho que la autoridad no habría podido probar que se solicitó el indicado servicio para la línea 71639072 en el mes de mayo de 2019, con la aclaración de que para cada uso temporal del servicio de Roaming Internacional, se debe previamente solicitar el servicio y este debe ser autorizado por el representante legal de la empresa”*.

Al respecto, conforme el análisis del numeral 8 previamente tratado, se evidenció la existencia del Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones ENT.53629-6



de 21 de marzo de 2017 y del Formulario de Servicios Solicitados Roaming Internacional de 21 de marzo de 2017, debidamente suscrito por COCESA S.A. a través de su representante Fernando Tuma Gamez en virtud al poder 358/2020 de 25 de Mayo del 2020 otorgado por la Notaria de Fe Publica 16, de la ciudad de Santa Cruz, así también el formulario en su numeral III, expresamente señala al número 71639072 como el número para el cual se solicita el servicio de Roaming Internacional con vigencia indefinida.

Respecto a que no se habría usado el servicio de Roaming Internacional el mes de mayo de 2019, la ATT a través de su Resolución Administrativa Regulatoria N° 166/2020 ha realizado el análisis técnico respectivo sobre las tarifas vigentes en el periodo objeto de reclamo y el detalle de tráfico en la línea del reclamante, en relación a los logs de acceso cursantes en el expediente, demostrándose de modo correcto por parte de la ATT el uso del servicio de Roaming Internacional en el mes de mayo, máxime si COCESA S.A. no aporta alegatos legales, técnicos y/o documentación de respaldo que demuestren que el análisis técnico de la ATT no es correcto, habiendo la ATT cumplido con el principio de verdad material en su respectivo análisis de las pruebas aportadas, cumpliendo el entendimiento de la Sentencia Constitucional Plurinacional 0760/2015-S2 de 08 de julio de 2015, que señala: *“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».* (ABELAZTURY, CILURZO, Curso de Procedimiento Administrativo Abeledo - Perrot, pág. 29)”.

10. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Nolly Rosado Pardo en representación de Compañía de Cemento Camba S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2020 de 29 de septiembre de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, confirmándola totalmente.

CONSIDERANDO: 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 Nolly Rosado Pardo en representación de Compañía de Cemento Camba S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2020 de 29 de septiembre de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, confirmándola totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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