



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

175

La Paz,

10 JUN. 2021

VISTOS: El recurso jerárquico planteado por José Antonio Camacho Quiroga, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 100/2020, de 25 de noviembre 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 04 de julio de 2019 José Antonio Camacho Quiroga, presentó su reclamación directa al Operador registrada con el número NTEL/CBA 4906/040719, expresando: "*Cliente realizó la portación de su línea a la empresa ENTEL el 05 de junio, siendo cliente postpago y recibiendo el abono correspondiente de su plan del mes de junio, el cliente no quiere pagar su factura completa ya que se realizó la portación de la línea el 05 de junio, indicando que lo correcto sería pagar su factura prorrateada por solo los 5 días que utilizó el servicio*" (fojas 01).

2. El 25 de julio de 2019 el Operador resolvió la reclamación directa NTEL/CBA 4906/040719 interpuesta por el Usuario señalando principalmente que en fecha 01/06/2019 a partir de las 00 horas, ya disponía del abono de su plan viva comprendido entre 1 al 12 de junio, precedentemente a la portación, se evidencia uso del servicio de tráfico efectivo, lo cual faculta a NUEVATEL el cobro de la factura del periodo de junio 2019 (bs. 60), aclarándole que el operador destino no restringió la portación acorde a los lineamientos definidos considerando que no tenía facturas en mora (fojas 2).

3. El 08 de agosto de 2019 el José Antonio Camacho Quiroga, presentó nuevamente una reclamación directa al OPERADOR registrada con el número NTEL/CBA 4926/080819, manifestando: "*Cliente indica que el asesor no plasmó a cabalidad la queja real y los términos de molestia del cliente respecto al cobro del abono mensual del mes de junio y que usó sus propios términos en la realización del reclamo*" (fojas 3).

4. El 29 de agosto de 2019 el Operador resolvió la reclamación directa NTEL/CBA 4926/080819 interpuesta por el Usuario, expresando: "CONFORME A SU RECLAMO PRESENTADO EN FECHA 4926, SE REALIZÓ LA VALIDACIÓN DEL REGISTRO DE SU RECLAMO INICIAL CBA 4906, INGRESANDO EN FECHA 4 DE JULIO, POR PERSONAL DE NUESTRA TIENDA CENTRAL, EN ESTE SENTIDO, ACORDE AL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y REGISTRO DE RECLAMACIONES PRESENCIALES, POSTERIOR A LA REDACCIÓN REQUERIDA, EL ASESOR DEBE CONFIRMAR, CONCLUIR EL REGISTRO PARA ENTREGA DEL FORMULARIO DE CONSTANCIA, EN SU CASO ES POSIBLE QUE HAYA EXISTIDO ALGUNA OMISIÓN ACCIDENTAL DEL PROCEDIMIENTO DETALLADO, PARA VALIDAR QUE EL TENOR REFLEJE LO QUE PUNTUALMENTE USTED OBSERVABA, DE TODAS FORMAS ENTENDEMOS QUE SU OBJETO DE OBSERVACIÓN APUNTABA A LA FACTURACIÓN DE JUNIO 2019, MES EN EL CUAL REGISTRA LA PORTACIÓN A OTRO OPERADOR, EN ESTE SENTIDO, SE BRINDÓ LA RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN CBA 4906 SEGÚN NOTA 2318, DE FECHA 28 DE JULIO, ASIMISMO ACORDE AL CONTACTO ESTABLECIDO CON PERSONAL DE SOPORTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE, SE EXTENDIÓ LAS DISCULPAS POR LA POSIBLE OMISIÓN DEL ASESOR CARLOS, Y SE APLICÓ LAS CORRECCIONES Y RECOMENDACIONES ACORDE A LA POLÍTICA INTERNA ESTABLECIDA (...)" (fojas 12)

5. En fecha 25 de septiembre de 2019, José Antonio Camacho Quiroga, presentó ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, reclamación administrativa contra NUEVATEL S.A., ante su desacuerdo con la respuesta a los reclamos NTEL/CBA 4906/04072019 y NETEL/CBA 4926/08082019 (fojas 04 a 07)

6. El 27 de septiembre de 2019 mediante correo electrónico la ATT, solicitó al Operador, la descripción amplia y detallada de cada reclamación directa NTEL/CBA4906/040719 y NTEL/CBA 4926/080819, el periodo objeto de la reclamación y la documentación e instó al Operador a tratar de buscar un entendimiento con el Usuario. Al efecto Operador había remitido la información solicitada en fecha 19 de diciembre de 2019, sin embargo, no presentó la constancia de haber llegado a algún acuerdo con el Usuario, por lo que se continuó con el procedimiento de reclamación administrativa (fojas 08).





7. En fecha 29 de enero de 2020, a través del formulario de rechazo de reclamación administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 6/2020, la ATT rechazó la reclamación del Usuario (fojas 61 vta. a 63.)

8. Mediante nota presentada el 18 de febrero de 2020, José Antonio Camacho, interpuso recurso de revocatoria contra el rechazo de reclamación directa FORMULARIO 6/2020 (fojas 64 a 66).

9. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 41/2020, de 04 de junio de 2020, la ATT, resolvió aceptar el recurso de revocatoria interpuesto por José Antonio Camacho Quiroga, en contra del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 6/2020 de 29 de enero de 2020, revocando dicho acto administrativo en todas sus partes, instruyendo a la Unidad de Servicios Legales de la Dirección Jurídica de esa Autoridad Regulatoria emitir un nuevo acto administrativo respecto a la reclamación administrativa en cuestión (fojas 67 a 76).

10. La ATT, emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 202/2020, de 25 de septiembre de 2020, la cual dispuso rechazar la reclamación administrativa al ser manifiestamente infundada, conforme a los siguientes criterios (fojas 90 a 98):

i) Manifiesta que antes de ingresar al fondo de una Reclamación Administrativa, esa Autoridad debe evaluar algunos requisitos de admisibilidad establecidos por la norma, estos se refieren a la competencia como la facultad de ejercer jurisdicción en el caso concreto; el fundamento, es decir, que el reclamo no sea manifiestamente infundado; el agotamiento de la instancia previa ante el Operador; y finalmente, el plazo establecido para su presentación. Indicando que cumplidos estos requisitos de admisibilidad, la Autoridad inicia proceso con la Formulación de Cargos, caso contrario, debe rechazar la reclamación, sin pronunciarse en el fondo.

ii) Señala que efectuada tal aclaración, vio necesario realizar una previa contextualización del presente caso; puntualizando que el Usuario reclamó haber realizado la portación de su línea a la empresa ENTEL S.A. el 12 de junio de 2019; empero al ser cliente post pago del Operador, recibió el abono correspondiente a su plan, el 01 junio 2019; sin embargo, el Usuario no se encuentra de acuerdo en pagar la factura completa correspondiente a dicho mes, ya que reitera haber realizado la portación de su línea el 12 de junio de 2019. Adicionalmente señaló que el asesor del Operador no plasmó a cabalidad su queja y los términos de su molestia respecto al cobro del abono mensual del mes de junio y que usó sus propios términos en la realización del reclamo

Expresa que el Operador resolvió el reclamo, señalando que el Usuario realizó la portación de su línea 70158989 el 12 de junio de 2019; no obstante, el 01 de junio de ese mismo mes, se le realizó el abono de su plan VIVA post pago de Bs60.-, en ese entendido, habiendo solicitado el Usuario la portación de su línea posterior al inicio de mes y considerando el uso parcial del crédito, no amerita ningún pago prorrateado del mes de junio de 2019.

Expone que de la misma manera, al segundo reclamo realizado por el Usuario, el Operador respondió que posterior a la redacción requerida por el Usuario, el asesor debe confirmar, concluir el registro para la entrega del formulario de constancia, siendo que en el caso objeto de análisis, es posible que haya existido alguna omisión accidental del procedimiento detallado, para validar que el tenor refleje lo que puntualmente el Sr. Camacho observó, en ese entendido, manifestó haber extendido las disculpas del caso y señaló haber aplicado las recomendaciones correspondientes conforme a políticas internas, ratificando su postura respecto a que el Usuario debía cancelar la factura del mes de junio de 2019.

iii) Precisa que respecto a la portación de la línea del USUARIO, de acuerdo a lo establecido en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 683/2018 de 24 de septiembre de 2018 (RAR 683/2018) que modifica el Reglamento de Portabilidad Numérica aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 1525/2015 que en su inciso c) punto 3.1 Derechos de los Operadores y Proveedores señala que el Operador tiene el derecho a: "Dejar sin efecto todos los derechos de uso y beneficios, como ser: saldos de crédito, minutos, megabytes o SMS, programas de fidelización, promociones y otros, otorgadas a la





Usuaría o Usuario titular del número portado en el Operador Donante, cuando el número sea habilitado en el Operador Receptor". Manifestando que en ese marco, queda claro que al haber el Usuario portado su línea el 12 de junio de 2019, conforme a lo establecido en líneas precedentes, el Operador se encontraba facultado a dejar sin efecto los derechos de uso y beneficio con los que contaba el Usuario, en el caso particular, el saldo con el que contaba su línea.

iv) Refiere que es importante remarcar que conforme a lo manifestado por el propio Usuario mediante su reclamación administrativa "(...) Resulta que en el mes de junio, propiamente el 05 de junio de 2019, realicé la portación de mi línea telefónica (móvil N° 70158989) para con la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL) y, en el entendido de que serán los asesores de esta última, al momento de efectuar la Donación mencionada me orientaron respecto al pago que debía realizar a la empresa VIVA y a ENTEL por el mes de junio (...). Enfatizando que la empresa ENTEL S.A. fue la que lo orientó respecto a los pagos que debía realizar, aspecto que podría resultar válido respecto a lo que el Usuario debía cancelar a dicha empresa a partir de la portación de su línea; sin embargo, acerca de los adeudos con el Operador, no le correspondía a ENTEL S.A. emitir criterio alguno, en razón de que este no conocía a ciencia cierta el plan contratado por el Usuario.

Resalta que el Operador en respuesta a la Providencia ATT-DJ-A-ODE-TL LP 308/2020 informó a esa Autoridad que el Usuario realizó la portación de su línea directamente en ENTEL S.A., sin haber realizado consulta alguna a NUEVATEL S.A., siendo que de haberlo hecho se le habría brindado el soporte necesario para que pueda prever aspectos relacionados con el importe abonado correspondiente al plan contratado por el Usuario, limitando a esta Autoridad asumir cualquier tipo de acción contra el Operador.

iv) Señala respecto al importe abonado por el Operador, cabe aclarar que el mismo responde al plan contratado por el Usuario, pudiendo éste último utilizar el mismo en el transcurso del mes o en un solo día, no siendo tal extremo responsabilidad del Operador.

v) Sostiene que al haber verificado que el actuar del Operador, respecto a haber dejado sin efecto los derechos de uso de la línea del Usuario, específicamente el saldo de este último, en razón de la portación de la línea del Sr. Camacho a otro Operador, se enmarcó en lo establecido en la RAR 683/2018, esta Autoridad determina que la pretensión del Usuario de que su factura correspondiente al mes de junio de 2019 sea prorrateada y únicamente se le cobre hasta el 12 de junio de 2019, no podrá ser viabilizada, en el entendido de que al haber verificado que el actuar del Operador fue correcto, los hechos reclamados no se adecuan a ninguna infracción contenida en la normativa sectorial vigente, por lo que esta Autoridad no podrá instruir algún tipo de acción contra el Operador.

vi) Reitera que el Operador no brindó orientación alguna al Usuario de manera previa a que este realizara la portación de su línea a ENTEL S.A.

vii) Sostiene que el Operador manifestó haber tomado las medidas correspondientes con su personal conforme a sus políticas internas, además señaló que se brindó al Usuario las disculpas correspondientes.

viii) Manifiesta que sin restar importancia a los extremos expuestos por el Usuario, es importante precisar que la finalidad de tramitación de una reclamación administrativa es la restitución del derecho vulnerado al Usuario; por lo que, siendo que el Operador indicó haber asumido las medidas pertinentes respecto a la atención brindada al Usuario y también ofreció las disculpas correspondientes, esa Autoridad se vio impedida de instruir medida adicional al respecto, consecuentemente concluye que la tramitación de un reclamo, cuyo resultado sería igual que de no tramitarse el mismo, resulta injustificada.

ix) Afirma que esa Autoridad se encuentra facultada a rechazar aquellas reclamaciones en las que tiene la certeza absoluta o la evidencia de que el Usuario no tendrá éxito alguno en caso de substanciarse el proceso; por lo que, se considera la reclamación presentada como manifiestamente infundada, consecuentemente no amerita su tramitación y análisis de fondo, correspondiendo su rechazo.





x) Expresa respecto a los requerimientos realizados por el Usuario a través de su reclamación administrativa, referidos a que se le restituya el servicio, además de los daños y perjuicios ocasionados en su actividad profesional por la mala fe y la pésima atención del Operador, que los mismos no son congruentes con la pretensión principal reclamada por el Usuario a través de sus reclamaciones de primera instancia; por lo que, esa Autoridad se ve impedida de emitir criterio alguno al respecto, en razón de que pondría al Operador en estado de indefensión.

11. José Antonio Camacho Quiroga interpuso recurso de revocatoria en fecha 13 de octubre de 2020, contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 202/2020, de 25 de septiembre de 2020, emitida por la ATT, bajo los siguientes argumentos (fojas 99 a 102):

i) Señala que resulta evidente el hecho de que su persona efectuó la portación numérica de la línea telefónica móvil signada con el número 70158989 en fecha 12 de junio de 2019 cometiendo un error o equivocación que por supuesto es subsanable y que no afecta el fondo de su denuncia contra la empresa VIVA, la cual ha sido considerada por el ente regulador como parte fundamental de la resolución impugnada sin observar ni tomar en cuenta las acciones deleznable efectuada por la empresa VIVA contra su persona aceptando estas como una "omisión accidental del procedimiento detallado" sic, restando importancia a la denuncia interpuesta por su persona, indicando que la parte fáctica de su denuncia la expone con claridad en la nota remitida a esa autoridad en fecha 25 de septiembre de 2019, resaltando en el fondo y esencia jurídica de su denuncia el abuso y el poco o inexistente respeto de los empleados de esa empresa frente al cliente consumidor afectando en el caso expreso su derecho fundamental a la Telecomunicación, establecido en el parágrafo I del artículo 20 de la CPE.

ii) Recuerda a que su persona jamás suscribió contrato alguno para aceptar implícitamente el abono regular al que hace referencia su resolución, más bien ese acto en el que implícitamente la empresa VIVA le emite una factura de manera arbitraria por concepto de consumo por un tiempo que su persona no se benefició ni gozó de dicho servicio se encuentra totalmente reñida con la norma, pidiendo revisar minuciosamente las reclamaciones efectuadas por su persona a la empresa VIVA, las cuales no concuerdan en absoluto con el tenor de su reclamación, señalando además que los funcionarios atendieron su reclamación le hicieron creer que en la segunda ocasión del reclamo ellos habrían remitido esta última a las oficinas de la ATT, situación que nunca ocurrió.

iii) Indica de que luego de que la empresa VIVA recibió la notificación por parte del ente regulador, le e hizo una llamada telefónica manifestándole que efectivamente habían cometido esas equivocadas acciones y que querían enmendar o corregir las mismas ofreciéndole anular la factura emitida por el mes de junio y restablecerían su línea telefónica, a lo cual les pidió que también efectúen la devolución de los pagos que su persona realizó al nuevo operador ante quien efectuó la portación numérica de su línea, ante esta sugerencia recibió una rotunda negativa.

iii) Pide se ordene para que la empresa NUEVATEL S.A., presente por ante esa autoridad el contrato en el que su persona habría aceptado el abono en su plan viva precedentemente a la aportación que realizó y la relación explicativa de llamadas por dicha empresa a su persona, indicando fecha día y hora de dichas llamas, asimismo, la grabación de mencionadas llamadas que por supuesto las deben tener, mismas que constituirían en prueba plena respecto de la denuncia interpuesta.

12. La ATT a través de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 100/2020 de 25 de noviembre de 2020, rechazó el recurso de revocatoria, presentado por José Antonio Camacho Quiroga, contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 202/2020, de 25 de septiembre de 2020, confirmándola en todas sus partes, bajo los siguientes argumentos (fojas 107 a 118):

i) Menciona que el recurrente, no establece en que funda su aseveración al señalar que la RAR 202/2020 fue emitida considerando errores o equivocaciones propiciados por el mismo, indicando que esa Autoridad Regulatoria se alinea a los principios rectores que rigen la administración pública, entre ellos, el principios de verdad material e informalismo





consecuentemente a ello, en lo que concierne la Reclamación Administrativa NTEL/CBA 4926/080819, manifestando que pese a que haya existido alguna omisión accidental del procedimiento como señala el Operador, ese Ente Regulador tomó en cuenta todos los argumentos esgrimidos (incluido lo plasmando en la citada nota de 25 de septiembre de 2019) y la información remitida por el recurrente y el operador para la emisión de la Resolución Administrativa precitada.

Respecto a los argumentos donde el recurrente afirma que no se tomó en cuenta las acciones deleznable efectuada por el Operador en su contra, señala que conforme lo descrito en la RAR 202/2020, el Operador manifestó haber tomado las medidas correspondientes con su personal conforme a sus políticas internas, además señaló que se brindó al recurrente las disculpas correspondientes, por lo que precisa que la finalidad de la tramitación de una reclamación administrativa versa en la restitución del derecho vulnerado que en caso de autos radica precisamente en la portabilidad numérica y no así en las acciones deleznable argüidas por el recurrente, debiendo considerarse que las mismas al momento de ser aceptadas por el Operador y que éste a su vez haya tomado las acciones correspondientes, perdió objeto la Reclamación Administrativa en cuanto al referido punto.

ii) Expone que en cuanto a la suscripción del contrato, en la nota de 25 de septiembre de 2019 el recurrente reconoce textualmente "...en fecha 01 de junio de 2019 ya se disponía del abono de mi plan VIVA cuenta controlada — 60 y que en ese momento me encontraría como usuario de NUEVA TEL..."; en ese contexto, claramente al contar con dicho plan, éste conoce los Términos y Condiciones del Servicio Post Pago que se le fue brindado.

Precisa que el Operador en respuesta a la Providencia ATT-DJA-ODE-TL LP 308/2020, informó a esa Autoridad que el recurrente realizó la portación de su línea directamente en ENTEL S.A., sin haber realizado consulta alguna al Operador, siendo que de haberlo hecho se le habría brindado el soporte necesario para que pueda prever aspectos relacionados con el importe abonado correspondiente al plan contratado por el recurrente.

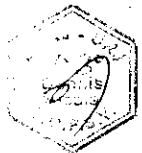
Indica en relación a la portación de la línea del recurrente a otro operador (en el caso de autos ENTEL), que el Operador aplicó lo previsto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 683/2018, de 24 de septiembre de 2018, que modifica el REGLAMENTO DE PORTABILIDAD NUMERICA aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 1525/2015 que en su inciso c) punto 3.1 DERECHOS DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES, señala que éste tiene el derecho a: "Dejar sin efecto todos los derechos de uso y beneficios, como ser: saldos de crédito, minutos, megabytes o SMS, programas de fidelización, promociones y otros, otorgadas a la Usuaría o Usuario titular del número portado en el Operador Donante, cuando el número sea habilitado en el Operador Receptor"; por lo descrito, el Operador se encontraba facultado a dejar sin efecto los derechos de uso y beneficio con los que contaba el Recurrente, en el caso particular, el saldo con el que contaba su línea, toda vez que el mismo no acudió a oficinas del Operador para que se le brinde orientación de manera previa a la portación de su línea.

iii) Expone sobre el ofrecimiento por parte del Operador de anular la factura del mes de junio que alega el recurrente, no corresponde ingresar al fondo de lo descrito, toda vez que ello no contraviene la normativa vigente, más al contrario es una forma de satisfacer lo requerido por el mismo.

Acerca de la solicitud efectuada por el recurrente de que se revoque la RAR 202/2020, éste no ha rebatido las conclusiones a las que llegó este Ente Regulador en la Resolución impugnada, motivo por el cual no cabe dejar sin efecto la misma.

13. Mediante memorial presentado el 15 de diciembre de 2020, José Antonio Camacho Quiroga, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 100/2020, bajo argumentos que serán analizados sigüientemente (fojas 119 a 120):

14. A través de nota ATT-DJ-N LP 645/2020 de 15 de diciembre de 2020, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, remite los





antecedentes del recurso jerárquico al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (fojas 121 a 122).

15. Mediante Auto RJ/AR-009/2021, de 02 de febrero de 2021, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por José Antonio Camacho Quiroga, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 100/2020, de 25 de noviembre de 2020 (fojas 123 127).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 394/2021 de 09 de junio 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 José Antonio Camacho Quiroga, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 100/2020, de 25 de noviembre de, emitida por la ATT, confirmándola en todas sus partes.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 394/2021, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 232 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece 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.

2. El inciso c) del artículo 4 de la de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, dispone que la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso y en el inciso g) referido al Principio de Legalidad y presunción de legitimidad, expone que las actuaciones de la Administración por estar sometidas plenamente a la ley, se presumen legítimas salvo expresa declaración judicial en contrario.

3. El inciso a) del artículo 61 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial — SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, en caso de no considerar procedente el avenimiento o de no lograrse el mismo entre las partes, el Ente Regulador del Sector se pronunciará sobre el rechazo de la reclamación cuando sea manifiestamente infundada; no corresponda a la competencia del Ente Regulador, se hubiera presentado a la empresa o entidad regulada fuera del plazo establecido, o se la hubiera presentado de manera directa al ente regulador.

4. El artículo 61 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que los recursos administrativos previstos en la presente Ley, serán resueltos confirmando o revocando total o parcialmente la resolución impugnada, o en su caso, desestimando el recurso si este tuviese interpuesto fuera de término, no cumplierse las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumplierse el requisito de legitimación establecido en el artículo 11 de esa ley.

5. El párrafo I del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días y el inciso c) del párrafo II, establece que el Recurso Jerárquico será resuelto rechazando el recurso, confirmándolo en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

6. Conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar los agravios expuestos por José Antonio Camacho Quiroga en su recurso jerárquico:

i) *En cuanto a su argumento de que realizó la denuncia poniendo en relevancia el cobro adelantado por servicios que la empresa jamás le otorgó desde el momento que efectuó la portación de su línea telefónica (12 de junio de 2019), desde fecha, 13 de junio hasta el 30 de junio de 2019, bloqueando de manera perjudicial el servicio que ya tenía con la empresa ENTEL y, que hasta la fecha de su memorial no se le restituyó, indicando que dichos aspectos fueron considerados como infundados, cuestionando si no le asiste el derecho de reclamar y/o denunciar un acto de apropiación indebida bajo coacción quitándole el servicio que ya estuvo*



pagando a otra empresa, reflexionando sobre si es lícito y legal que a empresa VIVA le cobre por adelantado un servicio que jamás utilizó después de la portación realizada, siendo que pago por el restó del mes en cuestión a la empresa ENTEL; corresponde señalar que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en el Considerando 4.2 de la Resolución de Revocatoria y Considerando 5 de la Resolución Regulatoria, explicaron que el Operador aplicó lo previsto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJRAR-TL LP 683/2018, de 24 de septiembre de 2018, que modifica el Reglamento de Portabilidad Numérica aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJRAR-TL LP 1525/2015 que en su inciso c) punto 3.1, señala que el Operador tiene el derecho a: "Dejar sin efecto todos los derechos de uso y beneficios, como ser: saldos de crédito, minutos, megabytes o SMS, programas de fidelización, promociones y otros, otorgadas a la Usuaría o Usuario titular del número portado en el Operador Donante, cuando el número sea habilitado en el Operador Receptor", en tal sentido, se advierte que el ente regulador tomó su determinación en observancia de lo que está permitido por la norma, conforme prevén los principios de legalidad y sometimiento pleno a la ley, establecidos en los incisos c) y g) del artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, no encontrándose ningún fundamento suficiente en los argumentos del recurrente.

ii) En cuanto al argumento de que la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 202/2020 de 25, de septiembre de 2020, en su parte considerativa hace mención respecto de la orientación que habría recibido su persona por parte de la empresa ENTEL con relación a los pagos que debía efectuar desde la aportación de su línea sosteniendo que ENTEL no le correspondía emitir criterio al respecto, en razón de que este no conocía a ciencia cierta el plan contratado por su persona con VIVA, recordando que en obrados hizo clara que su persona jamás firmó ningún plan contratado con dicha empresa con relación al caso expreso y que pidió al ente regulador ordene y exija a VIVA el Contrato, o plan contratado por su persona con la misma, situación que no se dio entendiéndose claramente cierta parcialidad por parte de la ATT, sin prestar atención a su solicitud emitiendo una injusta resolución, aseverando que si hubiera existido tal contrato hubiera recurrido ante dicha empresa para anunciarles la realización de la portación que hizo, por lo que el importe abonado por el Operador lo hizo oficiosamente o de forma arbitraria al no existir dicho plan contratado; se advierte que el recurrente en su nota presentada al ente regulador en fecha 25 de septiembre de 2019, en el segundo párrafo de la página 2, indico textualmente: "(...) Por otra parte el plan al que me suscribí no contempla ni establece categóricamente que cuando se haga la portación de la línea tenga que implícitamente pagar por el resto del mes que falte en caso de realizar la portación días después del primero de mes ya que el plan mencionado lo realice hace tres años atrás y las condiciones no contemplan este abusivo aspecto (...)", al respecto se constata la contradictoria argumentación del recurrente, no correspondiendo emitir mayor pronunciamiento al respecto, al considerarse el mismo infundado.

iii) Expresa que en un acápite de su parte considerativa, la mencionada Resolución, señala que la pretensión por parte suya de que la factura correspondiente al mes de junio de 2019 únicamente se cobre hasta el 12 de junio de 2019 "no podrá ser viabilizada, en el entendido de haber verificado que el actuar del Operador fue correcto y que además dicha autoridad no podrá instruir algún tipo de acción contra el Operador, reiterando que no comprende que sea correcto el tener que pagar por un servicio que jamás se materializó sino solo de manera parcial, y ello se constituye en una aberración jurídica, resultando extraño que ante la existencia de una marcada ilegalidad la ATT emita una resolución afirmando lo contrario considerando su "reclamación como manifiestamente infundada" y, que la solicitud de que se le restituya el servicio, daños y perjuicios ocasionados por la empresa VIVA no serían congruentes con la pretensión principal emitida en su denuncia y que esa autoridad se vería impedida de emitir criterio alguno en razón de que pondría al Operador en estado de indefensión, argumentando que a quien dejan en estado de total indefensión es a su persona con las resoluciones emitidas, atropellando el derecho que le asiste al efectuar la denuncia contra la empresa VIVA en razón del abuso y la apropiación arbitraria de recursos de los usuarios; corresponde señalar al recurrente que de la revisión a los antecedentes del recurso, se advierte que sus argumentos se refieren a lo expuesto en la Resolución Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 202/2020 de 25 de septiembre de 2020, donde se le indico que su pretensión de restitución del servicio, además de los daños y perjuicios ocasionados en su actividad profesional por mala fe y la pésima atención





del Operador, no eran congruentes con su pretensión principal reclamada por el Usuario a través de sus reclamaciones de primera instancia, situación que impidió que el ente regulador emita criterio, toda vez que colocaría al Operador en estado de indefensión; posición que resulta proporcional, toda vez que la reclamación estuvo enfocada en la facturación mensual del mes de junio de 2019 y que el Asesor no plasmó a cabalidad su queja, advirtiéndose además que en su nota de 25 de septiembre de 2019, hacía referencia al corte anunciado por el Operador en caso de que no efectúe el pago de su factura pendiente, de donde el recurrente dedujo los daños y perjuicios ocasionados en su actividad, evidenciándose que efectivamente dichos aspectos no se encontraban previstos dentro de su reclamación, además que de igual forma no fueron presentados en el recurso de revocatoria, por lo que esta instancia no puede emitir mayor criterio al respecto.

7. Por todo lo referido y en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por José Antonio Camacho Quiroga, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 100/2020, de 25 de noviembre de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

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 del mismo año.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

UNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por José Antonio Camacho Quiroga, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 100/2020, de 25 de noviembre de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

Notifíquese, regístrese y archívese.


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

