



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

230

La Paz, 20 AGO. 2021

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por Ana Lizbeth Claros Bejarano, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 33/2021 de 23 de marzo de 2021, 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. Que el 01 de agosto de 2019, se registró la reclamación directa realizada por Ana Lizbeth Claros Bejarano (USUARIA) NTEL/CC 51939/010819 ante la Oficina de ODECO del OPERADOR bajo el siguiente contenido: "Favor su ayuda cliente de COMTECO que tiene límite Mil Bs. -, indica que no llamó y le descontaron Bs1.000.- de su línea del mes de mayo de 2019 ella asegura no haber usado la línea y quiere que le devuelvan lo que pagó, se explicó el detalle de llamadas pero la cliente está molesta (...)"

2. Que el 23 de agosto de 2019, NUEVATEL S.A. resolvió la reclamación directa declarándola IMPROCEDENTE bajo los siguientes argumentos: "Informamos a usted que NUEVATEL cumple lo dispuesto en la normativa vigente, acumulando el crédito o saldo no consumido de servicio de voz mínimamente por 2- meses para su consumo y acumulando el volumen de datos no consumido al volumen de datos del mes siguiente mínimamente por 2 meses, conforme lo establece el D.S.1391 (...) es necesario tomar en cuenta que NUEVATEL informa a los usuarios y al público en general sobre la vigencia y fecha de expiración de los saldos no consumidos, mediante comunicados mensuales emitidos por prensa escrita, publicaciones permanentes en nuestra página web, comunicaciones por mensajes de texto en el caso de bolsas adquiridas y también pone en disposición de los usuarios medios para consulta de saldos y fechas de expiración, como ser consultas de saldo gratuitas mediante 105 y call center (103-800141414).

Por lo tanto los créditos, recargas y bolsas tienen vigencias específicas que están respaldadas por la normativa vigente y al vencimiento de tales vigencias expira la posibilidad de utilizarlos. En el caso de la línea 65720380, todos los saldos expirados son justificados, debido a la expiración de vigencia del abono, (...) es importante mencionar que de todas formas se verificó el inconveniente con la línea 65720380, misma que es objeto de su observación, logrando validar que durante el mes de mayo de 2019, a partir del 18 de mayo a horas 15:46 aproximadamente, se registran impulsos de conexión activa a la red de datos de NUEVA TEL, sin contar con MB vigentes, por lo que la conexión fue realizada a razón de 50 ctvs por cada MB navegado o descargado. (...) NUEVATEL no tiene obligatoriedad enviar un mensaje de texto notificando la expiración del abono, en los impulsos de conexión mencionados, superó la cantidad de MB que se encontraban vigentes en su línea, razón por la cual las conexiones fueron realizadas como se mencionó anteriormente a razón de 50 ctvs. por MB navegado/descargado, logrando continuar el total de saldo restante en la línea. Es importante aclarar que estos descuentos pueden ser generados únicamente al iniciar de manera efectiva el tráfico de datos desde el equipo celular del abonado a través de la red de datos de NUEVATEL por lo que sugerimos la verificación de las configuraciones predeterminadas en el dispositivo. De la misma forma, es importante mencionar que el consumo de MB, no es realizado en base al tiempo de conexión sino al volumen de descargas, en base al tráfico de datos generado por la línea lo cual puede fluctuar de acuerdo a las características de las páginas, aplicaciones o actualizaciones a las cuales el abonado accede, incluso si mantiene varias sesiones abiertas de manera paralela, es posible que exista un consumo importante de actualizaciones y descargas operando en segundo plano, motivo por el cual sugerimos aplicar controles en su dispositivo que permitan administrar de manera correcta las posibles observaciones, por lo expuesto anteriormente el reclamo es improcedente. Asimismo, le invitamos a verificar el consumo que presentó la línea a través de su detalle de datos, ingresando a la página www.vivaonline.com.bo, misma en la que podrá validar cuales fueron las aplicaciones, que a partir de su terminal móvil generaron el consumo; de



la misma manera podrá verificar el monto de MB que fueron consumidos por cada una de las mismas (...) no se evidenciaron cobros, irregularidades u observaciones al cobro realizado (...)"

3. El 08 de agosto de 2019 la USUARIA presentó su segunda reclamación directa NTEL/CBA 4925/080819 ante ODECO del RECURRENTE, manifestando lo siguiente: "En mi condición de USUARIA de la bolsa de minutos como funcionaria de COMTECO R.L, con el número 65720380 y número corporativo 2475, solicité con el Sr. Luis Córdoba encargado de la atención al personal de COMTECO, me habilité el servicio más económico de datos de internet. Dicha persona me informó que el plan más económico era el de Bs2.- por día y que el mismo se habilitaría luego de acceder a una aplicación que me habilitaría este servicio durante un mes, es decir que yo no estaría accediendo continuamente a este plan de Bs2.- se consume. Grande fue mi asombro y sorpresa al verificar que el descuento que me realizan por uso de datos en mi celular es de más de Bs1.000.-. Ante la irregularidad el 19 de junio del presente año, me comuniqué con Luis Córdoba quien me indica que me tenía que apersonar por oficinas para verificar lo que sucedió. Así lo hice, pero ese momento el Sr. Córdoba no se encontraba y me atendió otra persona de nombre Adriana quien era la que ahora atendía a los funcionarios de COMTECO, con quien realicé mi reclamo abriendo un ODECO y exigiendo me bloqueen la habilitación de datos. Esta funcionaria de VIVA me indicó que me enviaría el número del reclamo ODECO a mi celular, pero jamás lo hizo. Casi un mes después volví a la empresa VIVA a realizar el reclamo y fue ahí que recién de hacerme esperar por varios minutos, la funcionaria de nombre Adriana me pasó un papelito con el número de mi reclamo. También debo informar que ahora mi nuevo descuento es de más de Bs600.-. Razón por la cual exijo y acudiré a todas las instancias posibles hasta se me haga la devolución con total claridad cuál es el plan post pago y desde que fecha se me habilitó en mi celular. Solicitud que hago en el entendido que mi persona está siendo debitada IRREGULARMENTE por servicios en la que mi persona como titular de dicho teléfono móvil por servicios en la que mi persona como titular de dicho teléfono móvil no fue informada debidamente (...)"

4. El 29 de agosto de 2019 la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte - ATT, resolvió el reclamo declarándolo PARCIALMENTE PROCEDENTE, señalando que: "Referente al soporte brindado por personal responsable de la cartera corporativa para asesorarla referente al consumo de datos y tráfico de navegación, se ha evidenciado que el Sr. Luis Córdoba (administrador del canal corporativo), inicialmente brindó todo el soporte personalizado para poder ejecutar compras de bolsas diarias con renovación automática (bolsas de 70 MB con vigencia diaria con cargo de Bs2.-, en ese sentido, fue provisto el mecanismo y asistencia a detalle a su persona, incluso se activó esta compra suscripción automática durante un mes (18 de abril de 2019), hasta su culminación el mes de mayo en este sentido, si bien es factible realizar la suscripción mediante renovación automática mensual, acorde a la suscripción validada en su línea 6572038 culminada la vigencia de la misma requiere efectuar nuevamente la suscripción de renovación por los siguientes 30 días, que en su caso no existió a pesar de las recomendaciones realizadas por el personal que la asistió, por ende, posterior a la culminación de la suscripción del paquete de datos; la cual fue notificada y recepcionada en su línea, conforme a los registros de entrega de mensajes de culminación de la renovación entregada a su línea 65720380 el día 17 de mayo de 2019 a horas 15:00:06, su suscripción ha finalizado al servicio 70MBWHATSAPPX2BS para re suscribirse ingrese al 511 o responda este mensaje con la palabra 70MB WHATSAPPX2BS, a pesar de ello no existe ninguna compra con renovación automática. En este sentido, a partir del día 18 de mayo de 2019 registra descuentos de sus conexiones de datos de manera regular con cargo excedente de Bs0,50.- cada MB, por lo tanto, los cargos aplicados por concepto de tráfico de navegación, incluso meses posteriores durante junio, julio y agosto son correctos, recordar también que se notificó el procedimiento para evitar conexiones de datos a través de la administración de su dispositivo, desactivando la opción red de datos móviles, no obstante, no existió desactivación de su parte a pesar de las sugerencias vertidas. Posteriormente también existieron algunos contactos con el Sr. Luis Córdoba para asistirle con la mejor



predisposición y finalmente cuando pasó tiempo después por nuestras oficinas con observaciones referente al cargo excedente de navegaciones, fue asistida por la ejecutiva comercial Adriana Márquez, quien también brindó directrices adecuadas y explicación de funcionamiento de la conexión de datos nuevamente, por todo lo expuesto en este punto no existió omisión o falta de soporte y los cargos facturados de manera excedente son correctos, (...)"

5. El 17 de octubre de 2019 al no estar de acuerdo con la respuesta a su Reclamación Directa, la USUARIA presentó su Reclamación Administrativa por ambas reclamaciones ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte - ATT, complementando a los dos reclamos planteados, señala que: *"(...) reclamación en Segunda Instancia ya que nunca fui informada verbalmente o por escrito por el OPERADOR VIVA sobre plazo para recurrir a esta instancia si es que mi persona no estaría de acuerdo con las resoluciones emitidas en este caso por la empresa VIVA en relación a mis reclamos, como así lo demuestran las pruebas que me permito acompañar. En calidad de funcionaria de la corporación COMTECO, cuento con el servicio corporativo de bolsa de minutos del celular 65720380 con corporativo 2475, cuyo importe mensual es descontado por planilla. En la necesidad de poder contar con la habilitación de datos en mi celular, me contacté personalmente con el Sr. Luis Córdoba, ejecutivo de VIVA quien era la persona encargada de atender al personal de COMTECO a quien le solicité me habilite en mi celular el plan o bolsa de datos más económico. Dicho Sr. Me informó que el plan más económico era la bolsa de Bs2.- (Dos 00/100 Bolivianos) por día y que yo debía acceder a una aplicación para realizar esta activación por el lapso de 1 mes. Es decir que la activación o compra no la tenía que realizar cada día sino elegir la opción de una vez al mes por Bs2.- por día.*

De una manera sorpresiva para mi persona se me factura en el consumo del mes de mayo del 2019 el monto de 1.111 Bolivianos y en el mes de junio un monto aproximado a 700 bolivianos descontados por planillas en los meses de junio y julio del 2019 respectivamente. Molesta e indignada por este cobro irregular y fuera de lugar, me comuniqué en fecha 19 de junio con el ejecutivo del servicio corporativo Sr. Luis Córdoba, quién me pidió que me apersono por las oficinas para verificar que es lo que había sucedido. Así lo hice, pero ese momento Luis Córdoba no se encontraba en oficinas y fui atendida por la funcionaria Adriana Márquez quien era la nueva encargada de atender al personal Comteco. Luego de explicar mi reclamo a la funcionaria le pedí abrir un reclamo ODECO y exigiéndole que a partir de ese momento me eliminen o bloqueen la habilitación de los megas o datos en mi celular. Lo raro fue que no se me entregó ninguna constancia o formulario del reclamo planteado y la funcionaria me indicó que me enviaría el número de mi reclamo ODECO a mi celular vía WhatsApp, pero jamás lo hizo, nunca me envió el número de mi reclamo, razón por la cual un mes después volví a apersonarme a las oficinas de Viva para reclamar esta situación y luego de hacerme esperar muchos minutos la funcionaria Adriana Márquez me entregó un papelito con el número del reclamo ODECO.

Fue así que por esta mala atención por tantos días sin respuesta volví a abrir otro reclamo Odeco en el que adjunte una carta de denuncia mencionando todos los actos irregulares y faltas de consideración y de respeto contenidas en contra de mi persona en calidad de usuaria o cliente. Nunca me llamaron nunca me enviaron una respuesta, en una de las constantes visitas que hice para recabar informes o resultados de mis reclamos. La funcionaria Adriana Marquez me hizo pasar a una oficina y junto a otra funcionaria que desconozco su nombre, me informaron que mi segundo reclamo ODECO tenía una respuesta parcialmente procedente que se me haría una devolución económica solo del 50% a pesar de que yo consideraba una resolución injusta, la acepte solo por quedar libre de este problema que me causa tanto gasto de recursos económicos y sobre todo el tiempo. Acordamos que yo tenía que volver en 10 días para que entreguen un cheque con el monto de la devolución.

Grande fue mi sorpresa y malestar, cuando días antes que se cumpla el plazo acordado recibo una llamada de Adriana Márquez quien me informa que no se dará curso a la devolución económica que hablamos acordado y que pase por oficinas para optar por otra solución, que obviamente no acepte por ser burlada nuevamente y le mencioné que acudiría a la ATT para hacer mi reclamo (...) solicito a usted atenderlo positivamente y



sobre todo tomar en cuenta que el OPERADOR VIVA nunca me informó sobre los plazos que mi persona debía tomar en cuenta para realizar una reclamación en segunda instancia (...)"

6. El 11 de septiembre de 2020, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos en contra del RECURRENTE a través del Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 313/2020, por la presunta vulneración del numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (LEY 164), infracción a la que refiere el parágrafo I del artículo 26 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio, aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 de 20 de octubre de 2000, así como por la presunta comisión de las infracciones establecidas en los incisos a) y d) del parágrafo I del artículo 15 del citado Reglamento.

7. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ODE-TL LP 282/2020 de 01 de diciembre de 2020, se declaró FUNDADA la reclamación administrativa, al no haber el RECURRENTE desvirtuado la vulneración del derecho contenido en el numeral 3 del artículo 54 de la LEY 164, al no haber demostrado que brindó información clara, precisa y oportuna a la USUARIA infracción a la que refiere el parágrafo I del artículo, 26, así como la comisión de las infracciones establecidas en los incisos a) y d) del parágrafo I del artículo 15 del REGLAMENTO DE SANCIONES.

8. NUEVATEL S.A. dentro del plazo concedido por Ley, el 23 de diciembre de 2020 planteó Recurso de Revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ODE-TL LP 282/2020, por lo que mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 33/2021 de 23 de marzo de 2021, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones – ATT, resuelve: "PRIMERO. — ACEPTAR el recurso de revocatoria presentado el 23 de diciembre de 2020 por Heinz Marcelo Hassenteufel Loayza en representación legal de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL (PCS DE BOLIVIA) SOCIEDAD ANÓNIMA — NUEVATEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TL LP 282/2020 de 01 de diciembre de 2020, REVOCANDO TOTALMENTE dicho acto administrativo, de conformidad a lo dispuesto en el inciso b) del parágrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172. SEGUNDO.- INSTRUIR a la Unidad Legal de Servicios de la Dirección Jurídica, emita un nuevo pronunciamiento debidamente motivado y fundamentado, contemplando todas las pruebas presentadas por el RECURRENTE en busca de la verdad material, conforme a lo que por Ley corresponda y en atención al análisis realizado en la presente Resolución."

9. En fecha 13 de abril de 2021, Ana Lizbeth Claros Bejarano interpone recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 33/2021 de 23 de marzo de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT., bajo los siguientes argumentos:

"Señores, una vez más debo manifestar mi total indignación ante todos los argumentos expuestos o presentados por Nuevatel, ya que en su totalidad son una falacia, porque en ningún momento, recibí como usuaria un asesoramiento sobre las características de uso del servicio que solicité me habiliten en mi línea 65720380, como ser la bolsa más económica de acceso a internet, consistente en 2 Bs.- diarios.

No comprendo cómo una empresa tan grande y seria puede proceder de una manera tan irresponsable e inescrupulosa, haciendo referencia a informes, totalmente falsos e infundados.

Tampoco entiendo cómo, Nuevatel argumenta que supuestamente cumplió con todas las normativas vigentes sobre el uso de sus servicios. Entonces porque abonó el monto de 1.417 Bs.- para uso de datos a mi línea celular 65720380? ya que como ellos me informaron lo hacían cumpliendo la resolución administrativa N° ATTDJ-RA-ODE-TL LP 282/2020.



Por qué abonaron a mi línea 65720380, la suma de 1.417 Bs? Lo hicieron porque aceptaron que el cobro que me realizaron y que se me descontó en mi planilla de sueldo fue totalmente incorrecto y arbitrario.

Señores, por todo lo manifestado, ruego a ustedes hacer justicia y evitar que en este caso la empresa Nuevatel, cometa una serie de irregularidades y perjudique grandemente a sus usuarios. En este caso ya no se trata tan solo del monto facturado incorrectamente, ocasionándome un daño económico ya que incluso tuve que contratar los servicios de un abogado, o de todo el tiempo perdido por mi persona sino de sentar un precedente para que esta empresa brinde un servicio y facturación honestos y transparentes, que ningún usuario más tenga que buscar justicia durante años como lo vengo haciendo.

Por todos los motivos expuestos, solicito la Revisión de la Resolución de Revocatoria N° ATT RE-TL LP 33/2021, ya que la considero desde todo punto de vista Injusta; ya que solo tomaron en cuenta los argumentos esgrimidos por Nuevatel y no consideraron ni valoraron ninguno de los presentados por esta parte."

10. Mediante Auto de Radicatoria RJ/AR-033/2021 de 29 de abril de 2021, el Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico, interpuesto por Ana Lizbeth Claros Bejarano contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 33/2021 de 23 de marzo de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 546/2021, de 17 de agosto 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 Ana Lizbeth Claros Bejarano, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 33/2021 de 23 de marzo de 2021.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 546/2021, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el párrafo 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 párrafo 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 TELECEL S.A., en su recurso jerárquico.

8. Respecto a lo argumentado por la recurrente, que señala: *"una vez más debo manifestar mi total indignación ante todos los argumentos expuestos o presentados por Nuevatel, ya que en su totalidad son una falacia, porque en ningún momento, recibí como usuaria un asesoramiento sobre las características de uso del servicio que solicité me habiliten en mi línea 65720380, como ser la bolsa más económica de acceso a internet, consistente en 2 Bs.- diarios. No comprendo cómo una empresa tan grande y seria puede proceder de una manera tan irresponsable e inescrupulosa, haciendo referencia a informes, totalmente falsos e infundados. Tampoco entiendo cómo, Nuevatel argumenta que supuestamente cumplió con todos las normativas vigentes sobre el uso de sus servicios. Entonces porque abonó el monto de 1.417 Bs.- para uso de datos a mi línea celular 65720380? ya que como ellos me informaron lo hacían cumpliendo la resolución administrativa N° ATTDJ-RA-ODE-TL LP 282/2020. Por qué abonaron a mi línea 65720380, la suma de 1.417 Bs? Lo hicieron porque aceptaron que el cobro que me realizaron y que se me descontó en mi planilla de sueldo fue totalmente incorrecto y arbitrario".* Al respecto es necesario tomar en cuenta que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TL LP 282/2020 de 01 de diciembre de 2020, establece expresamente lo siguiente: **"PRIMERO. — ACEPTAR el recurso de revocatoria presentado el 23 de diciembre de 2020 por Heinz Marcelo Hassenteufel Loayza en representación legal de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL (PCS DE BOLIVIA) SOCIEDAD ANÓNIMA — NUEVATEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TL LP 282/2020 de 01 de diciembre de 2020, REVOCANDO TOTALMENTE dicho acto administrativo, de conformidad a lo dispuesto en el inciso b) del párrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172. SEGUNDO.- INSTRUIR a la Unidad Legal de Servicios de la Dirección Jurídica, emita un nuevo pronunciamiento debidamente motivado y fundamentado, contemplando todas las pruebas presentadas por el RECURRENTE en busca de la verdad material, conforme a lo que por Ley corresponda y en atención al análisis realizado en la presente Resolución.",** conforme se puede evidenciar la resolución aludida por la recurrente fue revocada totalmente, por lo que ha retrotraído sus efectos al momento previo de su emisión, debiendo la ATT emitir un nuevo pronunciamiento sobre el fondo del reclamo, asimismo la resolución revocatoria al ser producto de la interposición de un recurso interpuesto por NUEVATEL y que tiene como antecedente la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TL LP 282/2020 (revocada), no puede ser valorada en esta instancia debiéndose aguardar la emisión de la nueva resolución que resuelva el fondo de la problemática, puesto que la misma podría ser en favor de la ahora recurrente y en consecuencia haría incongruente y contradictorio la tramitación del recurso jerárquico planteado, habiéndose retrotraído el procedimiento.



9. Sobre lo argumentado en el recurso jerárquico, que manifiesta: "Señores, por todo lo manifestado, ruego a ustedes hacer justicia y evitar que en este caso la empresa Nuevatel, cometa una serie de irregularidades y perjudique grandemente a sus usuarios. En este caso ya no se trata tan solo del monto facturado incorrectamente, ocasionándome un daño económico ya que incluso tuve que contratar los servicios de un abogado, o de todo el tiempo perdido por mi persona sino de sentar un precedente para que esta empresa brinde un servicio y facturación honestos y transparentes, que ningún usuario más tenga que buscar justicia durante años como lo vengo haciendo.

Por todos los motivos expuestos, solicito la Revisión de la Resolución de Revocatoria N° ATT RE-TL LP 33/2021, ya que la considero desde todo punto de vista Injusta; ya que solo tomaron en cuenta los argumentos esgrimidos por Nuevatel y no consideraron ni valoraron ninguno de los presentados por esta parte". Corresponde señalar que al momento de emitirse la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 33/2021 de 23 de marzo de 2021, la ATT valoró los argumentos de NUEVATEL S.A., considerando y concluyendo que no se cumplió con el debido proceso habiendo obviado el principio de verdad material, al no haber valorado íntegramente la totalidad de pruebas presentadas por NUEVATEL S.A. vía buzón digital, por lo que no entro a considerar el fondo del reclamo realizado por la usuaria, habiendo dispuesto la revocatoria de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TL LP 282/2020, e instruyendo la emisión de una nueva resolución, la cual será el acto administrativo que definirá el fondo del reclamo, ante el cual las partes en caso de no estar de acuerdo podrán recurrir las determinaciones de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, por todo lo manifestado, las pruebas aparejadas al recurso jerárquico no pueden ser valoradas en esta instancia jerárquica, en virtud a que por efectos de la revocatoria de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TL LP 282/2020, la ATT es la encargada de realizar el análisis de las mismas conforme a procedimiento.

10. En consideración a todo lo señalado y sin que amerite ingresar en el análisis de fondo de otros argumentos, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Ana Lizbeth Claros Bejarano contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 33/2021 de 23 de marzo de 2021, confirmándola totalmente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por Ana Lizbeth Claros Bejarano contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 33/2021 de 23 de marzo de 2021, confirmándola totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.


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