



RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº

277

La Paz, 22 OCT. 2021

**VISTOS:** El recurso jerárquico planteado por Andrey Rioja Korman, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ -RA RE-TL LP 24/2021, de 05 de marzo de 2021, 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 09 de junio de 2020, Andrey Rioja Korman, presentó su reclamación directa al operador registrada con el número NTEL/CBA 5096/100620, expresando: *"En fecha 11 de mayo del presente me doy por enterado por redes sociales y por la página web viva.com.bo sobre un add onn o mejoramiento del plan por 65 bs. Que consistía en duplicar la velocidad subida, adicionar una IP fija Pública y otorgar el beneficio a una línea VIVA de Whatsapp, twicht y Youtube de forma ilimitada. El día 13 de mayo solicite por los canales digitales y no fui atendido y no me explicaron como activar, se me exigía ir a sus oficinas (en plena cuarentena estricta) a solicitar, el día 17 de mayo me contacte vía correo electrónico con su Vicepresidenta de ventas María Pilar Soria Luizo, quien en comunicación escrita pidió disculpas y manifestó que se haría la habilitación manualmente. He recibido un total de 47 llamadas de su departamento técnico para hacer conexiones y desconexiones y pruebas y más pruebas, hasta que el día 20 de mayo, según consta en el formulario de denuncia ante la ATT me cortaron e interrumpieron el servicio para posteriormente cambiarme de modem CPE por uno en mal estado, posteriormente ante la insistencia de solicitar que me cambien el equipo, mandaron a un técnico a mi domicilio para que haga supuestas mediciones quien dejó otro equipo diferente que se desconecta cíclicamente cada 4 a 6 horas de la BTS portadora en banda 42 LTE, situación que nunca tuve en los 8 meses de cliente, hay mal servicio, deficiente, equipos en mal estado, me asignaron una IP pública contaminada 181.227.29.249 listada en varios sitios como spamproxy. Quiero mencionar que el técnico que vino a mi domicilio ingresó 2 veces e hizo mediciones a la señal con 4 equipos diferentes, e indicó a mi persona verbalmente que la señal es óptima, también ignoro por qué saco capturas de mi celular 70700819 a su red LTE de Speedtest, generando tráfico siendo que esta línea no es motivo ni del Plan Gamer ni del reclamo, habiendo hecho todas las pruebas de campo, hasta hoy 01 de junio no tengo acceso fluido a internet, todo el rato se corta la comunicación del CPE con la antena BTS y se reinicia, por lo cual les solicité provean el equipo correcto o mediante su red de inteligencia hagan un seguimiento, todo queda en mañana, mañana, mañana. Solicito apertura ODECO en primera instancia **por Deficiente Calidad del Servicio, por corte de servicio** que consta en denuncia replicada en la lista de la ATT y por **publicidad engañosa ofrecieron un plan que NO LO TIENEN ACTIVADO COMO COMPONENTE**, protesto presentar toda la carga probatoria, que le toca a NUEVATEL en casos de ODECO (...)"* (El resaltado es nuestro) (Fojas 21 a 22).

2. El 01 de julio de 2020, el operador resolvió la reclamación directa NTEL/CBA 5096/100620 interpuesta por el Usuario señalando: "MEDIANTE LA PRESENTE Y CONFORME A LO PROMETIDO, SIRVASE ENCONTRAR RESPUESTA A SU RECLAMO ODECO CBA 5096 PRESENTADO EN FECHA 10 DE JUNIO DE 2020 EN LA CIUDAD DE COCHABAMBA. AL RESPECTO LE INFORMAMOS QUE SE REALIZÓ LA VERIFICACIÓN DEL INCONVENIENTE DE INTERMITENCIA REPORTADO POR SU PERSONA CON EL SERVICIO 9590640 ASOCIADO AL PLAN LTE FIJO POSTPAGO 340, QUE ES EL OBJETO DE SU RECLAMO PARA LO CUAL SE REALIZARON VISITAS TÉCNICAS TANTO POR PARTE DEL PERSONAL TÉCNICO EXTERNO, ASI COMO TAMBIEN POR PARTE DEL PERSONAL ENCARGADO DE LA OPTIMIZACIÓN DE LA RED A SU DOMICILIO UBICADO EN LA CALLE JOSE LAVADENZ Y CALLE ADOLFO SALAZAR, EN DICHAS VISITAS SE VALIDÓ QUE LA ZONA QUE CORRESPONDE AL RECLAMO NO PRESENTA PROBLEMAS DE SEÑAL, AUNQUE AL REALIZAR LAS DIFERENTES PRUEBAS Y VERIFICACIONES TÉCNICAS SE IDENTIFICÓ LA EXISTENCIA ALEATORIA DE MICROCORTES EN EL EQUIPO ASIGNADO A SU SERVICIO, LOS CUALES SE PRESENTABAN CADA CIERTO PERIODO DE TIEMPO POR ESTA RAZÓN PERSONAL TECNICO REALIZÓ EL CAMBIO DE EQUIPO EN FECHA 30 DE JUNIO DE 2020, FECHA EN LA QUE SE INSTALÓ UN EQUIPO CAT 12 HUAWEI, EN FORMA POSTERIOR AL CAMBIO SEÑALADO, SE REALIZARON MONITOREOS CONSTANTES A SU SERVICIO, VALIDANDO QUE YA





NO PRESENTARON NUEVOS CORTES NI OBSERVACIÓN ALGUNA, BRINDÁNDOLE DE ESA MANERA UNA SOLUCIÓN EFECTIVA A SU RECLAMO. ES IMPORTANTE MENCIONAR QUE SU PERSONA REPOR TA DIFICULTADES DESDE EL MOMENTO QUE HABILITO EL ADDON GAMER, SERVICIO QUE ADQUIRIÓ EL MES DE MAYO, AL RESPECTO SE CONFIRMA QUE LOS BENEFICIOS DEL ADD ON GAMER NO SE BRINDARON DE FORMA EFECTIVA A SU PERSONA, EN CONSECUENCIA SE DETERMINÓ REALIZAR LA MODIFICACIÓN DE LAS FACTURAS DEL MES DE MAYO Y JUNIO DISMINUYENDO LAS MISMAS DE LA SIGUIENTE MANERA BS 26.71 DE LA FACTURA DEL MES DE MAYO Y BS 69 DE LA FACTURA DEL MES DE JUNIO, CANTIDADES QUE CORRESPONDEN AL COBRO DEL ADDON OBSERVADO, CABE SEÑALAR QUE NUEVATEL DETERMINÓ REALIZAR MODIFICACIONES A LAS CARACTERÍSTICAS DEL ADD ON GAMER. ESTAS MODIFICACIONES SERÁN REALIZADAS Y COMUNICADAS EN EL TRANSURSO DE LOS SIGUIENTES 20 DÍAS HÁBILES ESTABLECIDOS REGULATORIAMENTE. ASIMISMO LE INFORMAMOS QUE SE REALIZÓ LA VERIFICACIÓN DE LOS INFORMES INTERNOS EMITIDOS REFERENTES A LA ATENCIÓN QUE LE FUE PROPORCIONADA EL DÍA 13 DE MAYO DE 2020, LOGRANDO EVIDENCIAR QUE LAS PERSONAS LE BRINDARON SOPORTE EN EL CONTACTO QUE REALIZÓ A NUESTRO CENTRO DE CONTACTO, LE BRINDARON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN ESTABLECIDA COMO REQUISITO PARA LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO ADD ON GAMER (QUE FUE PUESTO EN VIGENCIA DESDE EL 1105) LOS USUARIOS EN LOS PLANES VIVA WIFI QUE APLICAN, PUEDEN SOLICITAR LA ACTIVACIÓN DEL ADD-ON GAMER DE MANERA PR DE ACUERDO A LO DESCRITO ANTERIORMENTE SU RECLAMO ES PROCEDENTE" . (El subrayado es nuestro) (Fojas 20).

3. En fecha 06 de julio de 2020, Andrey Rioja Korman, presentó ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, reclamación administrativa contra NUEVATEL PCS DE BOLIVIA, ante su desacuerdo con la respuesta a los reclamos NTEL/CBA/5096 (Fojas 01 a 14)

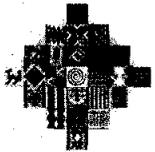
4. El 11 de septiembre de 2020 mediante Auto ATT-DJ-ODE-TL LP 314/2020 la ATT, solicitó al operador, remita información respecto a la reclamación directa presentada por el usuario. Al efecto, el operador había remitido la información solicitada en fecha 21 de septiembre de 2020, mediante nota NT-GAL 0361/2020; rectificada mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 459/2020 de 10 de noviembre de 2020, en razón al domicilio donde se notificó al recurrente, notificándose ambos Autos a las partes en fecha 12 y 13 de noviembre de 2020 (Fojas 36 a 60).

5. En fecha 31 de diciembre de 2020, a través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 312/2020, la ATT rechazó la Reclamación Administrativa presentada por Andrey Rioja Korman contra la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. en virtud a lo establecido en el inciso a) del artículo 11 del Decreto Supremo N° 27172, conforme a los siguientes criterios (Fojas 61 a 73):

i) Manifiesta que de la respuesta realizada a la solicitud de información de avenimiento, el operador señaló haber verificado que el personal que brindó el soporte, no otorgo de forma expresa una alternativa de solución, limitándose a solicitar que se apersona por una tienda, sin tomar en cuenta que la misma se encontraba cerrada por el estado de emergencia sanitaria en el país, por lo que determinó al reclamo directo presentado como procedente, por lo que extendió al usuario sinceras disculpas por las falencias de asesoramiento y cualquier molestia que los mencionados incidentes hayan ocasionado, asegurando que se realizaron las recomendaciones pertinentes a objeto de evitar una situación similar a futuro.

ii) Indica que el operador informó a ese ente regulador que el usuario observó el hecho de que no se le brindó a cabalidad las características sobre la nueva oferta denominada "ADD ON GAMER", y que al respecto se verificó el asesoramiento proporcionado el día 13 de Mayo de 2020, logrando evidenciar que las personas que le brindaron soporte proporcionaron la información requerida como requisito para la activación del servicio "ADD ON GAMER" (el que fue puesto en vigencia desde el 11 de mayo de 2020, el cual conforme a protocolos establecía que los usuarios en los planes VIVA WIFI que aplican, pueden solicitar la activación del ADD-ON GAMER de manera presencial en tiendas. Y lamentablemente al momento de brindar esa información no tomaron en cuenta que debido a la emergencia sanitaria sus puntos de atención se encontraban cerrados, por lo que informan que posteriormente el servicio fue habilitado exitosamente, hecho sobre el cual al interior de la misma reclamación señala que la activación sí fue concretada.





iii) Sostiene que se observó que el operador brindó una cabal aplicación del procedimiento establecido, atendiendo la Reclamación Directa y en consecuencia, resolviéndola. Y más adelante, el usuario presentó su Reclamación Administrativa ante el operador para su atención y tramitación en segunda instancia, lo que implicó que esa Autoridad, en su afán investigativo, recurra a los hechos acontecidos en la Reclamación Directa y así en función a ellos determinar cuál ha sido el objeto de la reclamación administrativa y si la misma se encuentra sustentada. Señalando que al haberse verificado que el operador admitió que el asesoramiento brindado contó con falencias; ese hecho fue subsanado al haber concretado la activación, conforme lo señalado en la reclamación directa donde enfatiza las constantes llamadas por parte del operador para lograr conexiones y pruebas, por lo que esa Autoridad determina que este punto de reclamo carecería de objeto, en ese entendido, no amerita su tramitación y análisis de fondo correspondiendo ser rechazado.

iv) Afirma que se evidencia que el objeto de reclamo recae sobre un corte de servicio y al respecto se tiene que el operador realizó visitas técnicas tanto por parte del personal técnico externo, así como también por parte del personal encargado de la optimización de red en el domicilio del usuario, y en esas visitas se validó que la zona que corresponde al reclamo no presentaba problemas de señal, aunque al realizar las diferentes pruebas y verificaciones técnicas se identificó la existencia aleatoria de micro Cortes en el equipo asignado los cuales eran imperceptibles si sólo se usaba el servicio para navegar, pero en el caso del usuario que adquirió el ADD ON GAMER para poder estar conectado de forma constante a Juegos en línea y los micro cortes en ese escenario ocasionaban dificultades, por esa razón personal técnico realizó el cambio de equipos siendo el último cambio en fecha 03 de junio de 2020, fecha en la que se instaló un equipo CAT 12 HUAWEI, posteriormente realizaron monitoreos constantes validando la observación del usuario fue subsanada. Indicando que al actuar del personal técnico sobre las revisiones en equipos diferentes al objeto de reclamo, este se basa en protocolos para obtener resultados requeridos a las solicitudes de atención técnica, dando en el presente caso, como ya se aclaró, un resultado positivo, resolviendo los cortes.

v) Sostiene que al haberse verificado que el operador admitió la existencia de interrupciones en la prestación del servicio, empero ninguno superior a 12 horas, conforme a lo establecido en normativa específica esa Autoridad no cuenta con la atribución para pronunciarse al respecto, por lo que determina que el reclamo carecería de objeto, en ese entendido, no amerita su tramitación y análisis de fondo, correspondiendo ser rechazado, en atención a que dicha Autoridad se encuentra facultada a rechazar aquellos reclamos en los que tenga la certeza absoluta de que el usuario no tendrá éxito alguno en caso de substanciarse el proceso y conforme el análisis realizado, se determinó aquello.

vi) Señala que el operador identificó que la velocidad de bajada ofertada, no se estaba brindando por tanto determinó realizar la siguiente modificación a la característica del ADD ON GAMER: Inicialmente el servicio ofertaba: La relación subida y bajada en la velocidad del servicio VIVA WIFI con el Plan Gamer es de 1:2 respectivamente. Que debido a deficiencia identificada el paquete fue modificado: Actualmente se oferta y se brinda: La velocidad, de subida tiene una simetría (la velocidad de subida es 1/4 de la velocidad de bajada). Destacando que el operador remitió respaldo respecto a la modificación detallada, que se realizó dentro de los siguientes 20 días hábiles establecidos regulatoriamente, tal como se notificó al usuario en la resolución de la reclamación CBA 5096 y dicha modificación fue oportunamente comunicada.

vii) Alega que el operador informó que considerando que el usuario presentó observaciones con el ADD ON GAMER, servicio que adquirió el mes de mayo 2020, se modificó las facturas de los meses de mayo y junio siendo estos los meses afectados, disminuyendo las mismas el costo que agregaba el ADD ON GAMER Bs2621.- (Veintiséis 71/100 Bolivianos) de la factura del mes de mayo y Bs69.- (Sesenta y nueve 00/100 Bolivianos) de la factura del mes de junio. Al respecto el operador remitió respaldo de las mencionadas modificaciones de factura.

viii) Indica que en atención a los argumentos vertidos, se observó que el operador brindó una cabal aplicación del procedimiento establecido, atendiendo la Reclamación Directa y en





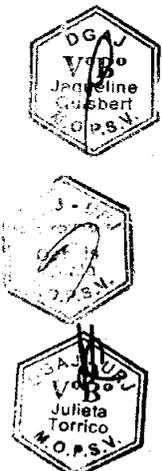
consecuencia, resolviéndola. Más adelante, el usuario presentó su Reclamación Administrativa ante el operador para su atención y tramitación en segunda instancia. Por lo que hace notar que ése aspecto únicamente corresponde en caso de que la reclamación directa se haya declarado: 1. Improcedente, 2. Su objeto o finalidad no hubiera sido resuelta y/o atendida, lo que implicó a que esta Autoridad, en su afán investigativo, recurra a los hechos acontecidos en la Reclamación Directa y así en función a ellos determinar cuál ha sido el objeto de la presente reclamación administrativa y si la misma se encuentra sustentada. En ese entendido, al haberse verificado la correcta atención al reclamo efectuado, toda vez que al haberse evidenciado los cortes se brindó asesoramiento técnico lo que implicó el cambio de equipos en más de una ocasión, además de haber realizado la reposición de montos facturados y efectivamente concretados. Además de constatarse que los términos del plan ofertado fueron modificados lo que motivo también en mencionado reintegro, esta Autoridad determina que este argumento que forma parte del reclamo ya fue atendido ya que, por lo que no amerita su tramitación y análisis de fondo, correspondiendo ser rechazada.

ix) Precisa que al momento de la suscripción al servicio, el usuario se adhirió al plan que se adecuaba sus necesidades, sometiéndose a las condiciones establecidas por el operador para la provisión del servicio, entre ellas modificaciones de las características de los planes siempre y cuando fueran oportunamente comunicadas. En ese entendido, señala que si bien esa Autoridad debe velar por los derechos de los usuarios, no debe dejar de lado las atribuciones de los operadores señaladas en los Términos y Condiciones aprobados para sus ofertas comerciales. Manifestando en ese entendido y, siendo que la modificación de la tarifa fue oportunamente comunicada, que el derecho del usuario no fue vulnerado, por lo que la tramitación de una reclamación administrativa que resulte desfavorable, no se justifica, considerando además que, de iniciarse el proceso administrativo, el resultado obtenido sería igual que de no iniciarse el mismo, toda vez que el argumento en análisis ya fue resuelto.

x) Señala que en la reclamación administrativa el usuario continuó manifestando observaciones con la IP asignada y que el operador respondió a ese argumento que forma parte del reclamo señalando que se verificó el histórico de IP pública en referencia a las listas negras de los últimos 15 días que fueron ingresados y se encontraron los siguientes servidores que bloquearon su EP publica, debido a una conexión directa a una fuente DNSBL de Spam.

xi) Sostiene que al tener una respuesta efectiva por parte del operador, con la que no se encuentra de acuerdo el usuario, se debe recurrir a la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, así como al D.S. N° 27172, que establece la obligación que tiene el operador de brindar todo elemento probatorio que permita a la Autoridad Reguladora emitir criterio prudente y razonable, debido a la disponibilidad tecnológica y el conocimiento legal que posee, a diferencia del usuario, quien se adhiere al contrato y asume todas las condiciones técnicas y legales preestablecidas para el servicio. Y que esa medida tiene la finalidad de equilibrar la relación usuario-operador y de lograr que en todo proceso prime el principio de igualdad procesal entre las partes.

xii) Recuerda que la norma expresamente faculta la reclamación como un derecho a la petición del usuario en cuanto hace a las deficiencias la prestación de los servicios propios de telecomunicaciones, tecnologías de la información y comunicación, de acuerdo a lo previsto por los artículos 2, 4 y 7 de la LGT, por lo que indica que no corresponde ingresar en mayores consideraciones de reparación por daños civiles como el presente caso que refiere inconvenientes con la instalación del servicio dañando la infraestructura de domicilio del usuario, no siendo atendible para la interposición de una reclamación administrativa, añadiendo que; al margen de lo expuesto, se comprobó que el operador asumió el daño causado, pues el 05 de abril de 2019 la solicitud de asistencia técnica se hizo efectiva, señalando que la reclamación no es atendible para la interposición de una reclamación administrativa, bajo el argumento de haber sufrido una infracción a los derechos de los usuarios, contenidos en el 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; si bien la norma faculta la posibilidad a reclamación ante un Ente Regulador, esta petición debe ajustarse en estricto cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente, de acuerdo a lo dispuesto en



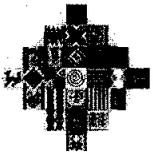


el inciso c), artículo 4 de la Ley N° 2541 de Procedimiento Administrativo de 23 de abril de 2002, que describe: "La Administración Pública registrará sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso". Estableciendo que el objeto que motiva el reclamo circunscribe a la competencia asignada a este Ente Regulador.

xiii) Menciona que el reclamo versa sobre inconformidad en el corte de servicios por parte del operador en los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio, al respecto cabe tener presente que el periodo objeto de reclamo se encuentra dispuesto en el párrafo II del artículo 55 del D.S. 27172; que establece que la reclamación será presentada dentro de los veinte (20) días de ocurrido el hecho que la motiva, consiguientemente se tomará el periodo objeto de reclamo desde el 24 de junio hasta el 21 de julio de 2020 (fecha de presentación de la reclamación directa). Refiriendo que la Sentencia Constitucional 0852/2010-R de 10 de agosto de 2010, señala en el párrafo quinto, numeral III. 3. Inmediatez y subsidiariedad de la acción de amparo constitucional: "El fundamento del principio de inmediatez, como lo sostiene la SC 1157/2003-R de 15 de agosto, se encuentra en: "...el principio de preclusión de los derechos para accionar, pues por principio general del derecho ningún actor procesal puede pretender que el órgano jurisdiccional esté a su disposición en forma indefinida, sino que sólo podrá estarlo dentro de un tiempo razonable, pues también es importante señalar que si en ese tiempo el agraviado no presenta ningún reclamo implica que no tiene interés alguno en que sus derechos y garantías le sean restituidos". Alegando que la mencionada Sentencia Constitucional es vinculante, conforme el párrafo II del artículo 15 de la Ley Procesal Constitucional de 05 de julio de 2012 dispone: "II. Las razones jurídicas de la decisión, en las resoluciones emitidas por el Tribunal Constitucional Plurinacional constituyen jurisprudencia y tienen carácter vinculante para los Órganos del poder público, legisladores, autoridades, tribunales y particulares". Por lo que determina que por todo lo expuesto y en cumplimiento de la ley y de los principios procesales, al no haber presentado su Reclamación Directa dentro el plazo previsto por ley el usuario queda sometido al principio de preclusión, mediante el cual pierde las facultades o derechos que no ejerció en su Momento. Por lo que, ya habiendo delimitado el periodo objeto el reclamo (desde el 24 de junio hasta el 21 de julio de 2020) se tiene que lo aseverado por el usuario respecto a presuntos cortes indebidos en los meses de marzo, abril, mayo y parte de junio no podrán ser tomados en cuenta. En lo que refiere a los inconvenientes cortes en el mes de junio de la documentación remitida en respaldo respecto a las solicitudes de asistencia técnica se evidencia que los mismos fueron suscitados en fecha 8, 1 y 17 junio, consiguientemente tampoco podrán ser objeto del presente análisis.

xiv) Manifiesta que en cumplimiento al procedimiento establecido en el artículo el párrafo I del artículo 56 del Decreto Supremo N° 27172, cada reclamo se encuentra individualizado, asignado a un número de reclamo y atendiendo el mismo únicamente en lo que refiere la reclamación directa al respecto, en análisis de los siguientes argumentos expuestos por el usuario en su reclamación administrativa. Señalando que los mismos se traducen en nuevas pretensiones, las que no pueden ser consideradas; toda vez que no fueron de conocimiento del operador cuando el usuario interpuso su reclamación directa. Esto en cumplimiento del principio administrativo del debido proceso, toda vez que es un principio de esencia constitucional, pues, resguarda el derecho a la igualdad de las partes y derecho a la defensa, consagrado en el artículo 119 de la Constitución Política del Estado. En dicha línea constitucional de razonamiento, las actuaciones administrativas, deben ser el resultado de un debido proceso, donde los administrados, regulados, tengan las más amplias oportunidades de expresar, fundamentar, defenderse de forma oportuna, con plena observancia de las disposiciones que regulan la materia y respetando los términos y etapas procesales previstas. En tal sentido, el debido proceso es una manifestación del Estado que busca proteger al individuo frente a las actuaciones de las autoridades públicas, procurando en todo momento el respeto a las formas propias de cada. El fundamento para ello radica en el hecho que, el debido proceso procura la observancia de las formas propias de cada trámite, resultando en el deber de la Administración Pública tal observancia y dotando de seguridad jurídica procesal al trámite en concreto. Entonces, esa garantía no sólo obliga a los Administradores, sino también a los administrados, de forma tal que estos también quedan obligados por los reglamentos que regulan la actuación, sin que puedan, de conformidad con su propio interés, acatar y respetar sólo aquellos términos o procedimientos que los beneficien y desconocer o ignorar aquellos que no les sean favorables





Que asimismo, en su Reclamación Administrativa, el usuario manifestó su pretensión de inicio de acciones en materia penal "Mi persona, solicitó el servicio el mes de mayo, y en reiteradas oportunidades, me pidieron ir en cuarentena rígida a sus oficinas cerradas a firmar una adenda de contrato para supuestamente activar este servicio, contraviniendo el estado de excepción violando los DS. 4236 y DS 4245 y actuando en contra la salud pública situación que haré conocer al Ministerio Público en su debido canal", al respecto, es manifiesta que las competencias de esa Autoridad tienen su límite en el sector de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicación, en virtud de lo dispuesto en los artículos 2, 4 y 7 de la misma Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones Tecnologías de Información y Comunicación; es así que la normativa vigente del sector, no otorga a esa Autoridad la atribución para regular o fiscalizar aspectos que se refieran a ámbito penal, por lo que el objeto señalado por el USUARIO: no es admisible para la interposición de una Reclamación Administrativa, ya esa facultad corresponde exclusivamente a la vía jurisdiccional correspondiente.

6. En fecha 19 de enero de 2021 Andrey Rioja Korman, interpuso recurso de revocatoria, contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 312/2020, de 31 de diciembre de 2020, emitida por la ATT, bajo los siguientes argumentos (Fojas 74 a 76):

i) Refiere que interpone recurso de revocatoria en contra de la RAR 312/2020 por carecer de las mínimas exigencias legales. Expresando que el día lunes 06 de julio de 2020 presentó su reclamación administrativa ante la ATT y que después de seis meses y dos días le responden declarándola rechazada sin fundamentar el motivo del rechazo, siendo el artículo 61 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 que establece el plazo de cinco (5) días para emitir el rechazo de la reclamación cuando sea manifiestamente infundada, habiendo superado el plazo para rechazarla.

ii) Indica que se solicitó informe a la empresa recurrida y admitió prueba fuera del término probatorio, el cual no fue abierto, en la cual basó su dictamen, sin darle la oportunidad de contestar esa anomalía. Por lo que impugna esa resolución de rechazo basado en pruebas mal llamadas informes del operador, por cuanto en dicha resolución operó silencio administrativo negativo por seis (6) meses, vulnerando su derecho a réplica y defensa en un debido proceso.

iii) Expresa que impugna la RAR 312/2020 por carecer de certidumbre y ser contradictoria y parecer un sumario sin declarar la apertura del término de prueba, habiendo abundante prueba, que no pudo desvirtuar el operador. Señalando que remitió respaldos y que se comunicó la modificación oportunamente. Empero las modificaciones jamás fueron comunicadas, aclarando que el operador desde el lanzamiento del ADD ON GAMER operó con velocidad de 4:1 habiendo incumplido los términos y condiciones, de relación de velocidad de 2:1 y a consecuencia se le rebajó 2 facturas, pues lo correcto era no cobrar nada al usuario, dado que no cumplió con los términos y condiciones. Por lo que el recurrente señala que no estaba enterado del cambio de relación de velocidad, hasta que recibió la RAR 312/2020, por lo que solicita se revoque esta resolución, porque atenta contra su derecho a la información oportuna.

iv) Solicita revocar en su totalidad el acto administrativo, por cuanto se ha vulnerado su derecho a la oportunidad, a la prontitud y se ha tergiversado sus pretensiones por lo que solicita revocar la RAR 312/2020, admitiendo la reclamación administrativa sin más trámite y abriendo el término probatorio dentro los términos que la ley expresa.

7. La ATT a través de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 24/2021 de 05 de marzo de 2021, rechazó el recurso de revocatoria, presentado por Andrey Rioja Korman, contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 312/2020 de 31 de diciembre de 2020, confirmándola en todas sus partes, bajo los siguientes argumentos (Fojas 77 a 86):

i) Menciona respecto a que la Resolución objeto de la impugnación carece de exigencias mínimas legales; que tal argumento no tiene fundamentación suficiente que permita a esa Autoridad revisar las determinaciones asumidas en la RAR 312/2020, motivo por el cual, al no





poder suplir tal falta de fundamentación, dicho argumento carece de sustento legal, por lo que no amerita mayor análisis por parte de ese Ente Regulador. Asimismo, cabe aclarar que el retraso de la emisión de la RAR 312/2020 no tiene consecuencias legales sobre el fondo del asunto, toda vez que el propósito de esa Autoridad Regulatoria, a través de dicho acto administrativo fue plasmar las conclusiones alcanzadas respecto al objeto del proceso administrativo seguido en contra del operador. Indicando que bajo el mismo criterio, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (MOPSV), en su Resolución Ministerial N° 011 de 10 de enero de 2013, manifestó: "La tardía emisión de la resolución de instancia no determina, en sí misma, la anulabilidad del acto". Por lo que este Ente Regulador se ve impedido de emitir mayor pronunciamiento, toda vez que se encuentra impedido de suplir la falta de fundamentación en la que incurrió el recurrente a tiempo e formular su recurso de revocatoria, debiendo considerarse que según el artículo 58 de la Ley N° 2341, los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades; en los plazos que establezca la ley. Sin embargo, de ello esa Autoridad asumirá las medidas administrativas pertinentes en relación al retraso de la emisión de la resolución.

ii) Aclara que la Autoridad Regulatoria se encuentra facultada en virtud a lo dispuesto en el inciso m) del artículo 17 del Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009, teniendo la competencia de requerir información, datos u otros que considere necesarios para el cumplimiento de sus funciones, a efectos de que cuente con mayores elementos de valoración para consideración de la reclamación administrativa presentada por el usuario, toda vez que debe considerarse que de acuerdo a lo previsto en el artículo 59 del parágrafo I del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 la reclamación administrativa podrá ser presentada sólo cuando la empresa o entidad regulada declarase improcedente la reclamación directa o no la resolviera dentro del plazo establecido, al efecto, el usuario podrá presentar su reclamación administrativa ante la ATT. En el presente caso de autos, resultó necesario solicitar dicha información al operador, toda vez que la reclamación directa interpuesta fue declarada procedente, por lo que a objeto de establecer si corresponde formular cargos o no esta Autoridad requirió información.

iii) Deja claramente establecido que en ningún momento se negó el derecho a la defensa del usuario, mucho menos se infringió el debido proceso, tampoco esa Autoridad apertura término de prueba; pues como se dijo esa Autoridad encuadró su accionar conforme a lo establecido en el inciso m) del artículo 17 del Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009, con la finalidad de determinar si el operador atendió y solucionó el reclamo efectuado por el usuario.

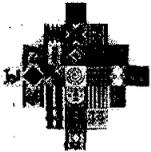
iv) Precisa que el silencio administrativo negativo no fue invocado con anterioridad sino una vez que se emitió la RAR 312/2020, no obstante de ello, como se mencionó anteriormente, esa Autoridad asumirá las medidas administrativas pertinentes.

v) Sostiene que en el contenido de la RAR 312/2020 este Ente Regulador manifestó que, en respuesta al requerimiento de información emitido por esa Autoridad, el operador señaló haber atendido la reclamación directa, brindando la visita técnica solicitada por el usuario. Asimismo, al haberse evidenciado los cortes se brindó asesoramiento técnico lo que implicó el cambio de equipos en más de una ocasión, además de haber realizado la reposición de montos facturados y efectivamente concretados. Además de constatarse que los términos del plan ofertado fueron modificados, lo que motivó también el mencionado reintegro, por lo que esa Autoridad determina que ese argumento que forma parte del reclamo ya fue atendido, por lo que no amerita su tramitación y análisis de fondo, razón por la cual fue rechazada, remitiendo al efecto las respectivas constancias.

vi) Indica que en ese sentido, quedó claro que el operador atendió los inconvenientes con el servicio reportado por el usuario. Por lo que, conforme a la documentación presentada por el operador se establece que éste atendió y solucionó el reclamo del usuario.

vii) Manifiesta que el reclamo administrativo debe estar relacionado con lo señalado en la reclamación directa, no pudiendo alegarse nuevos hechos. 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 nuevos hechos reclamados que no hubieran sido de manera previa resueltas por el operador de servicio.

ix) Establece que ninguno de los argumentos señalados por el recurrente ha logrado desvirtuar los fundamentos de la RAR 312/2020, 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 Decreto Supremo 27172, concordante con el artículo 61 de la LEY 2341.

8. Mediante nota s/n presentada el 26 de marzo de 2021, Andrey Rioja Korman, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 24/2021, bajo los siguientes argumentos (Fojas 89 a 94):

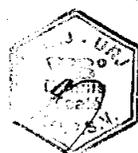
i) Considera que la resolución deviene 6 meses después de ingresar su reclamación administrativa, y curiosamente la Autoridad de Telecomunicaciones y Transportes haciendo un mal uso del tiempo, para procesar los reclamos ha demorado para responderle que su reclamación esta desestimada RAR 312/2020, fundamentando que ya era procedente ante el Operador Nuevatel PCS de Bolivia y que por lo tanto su derecho a reclamo sobre incidentes mientras ha durado la reclamación en la ATT ha precluido y acabado siendo esto un claro atropello a su derecho a defensa, para que su autoridad pueda esclarecer esta situación quiero aclarar que no es abogado, por tanto su fundamentación será conforme a derecho natural en cuanto se deba considerar su defensa.

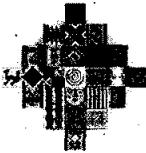
Menciona 3 puntos, que según cree, llevara a entender cuál es la pretensión de su persona desde el inicio de la reclamación, manifestando:

1. Nuevatel PCS de Bolivia empresa de la cual es cliente el día 11 de mayo del año 2020, saca a la luz un plan llamado "PLAN GAMER", que consistían en una Velocidad de relación de 2:1, Una IP fija Publica Youtube libre de uso de datos en una línea Twicht libre de uso de datos en una línea WhatsApp ilimitado en una línea, señalando que el operador, no cumplió con la habilitación de ese plan por que pedía y exigía que el usuario se presente en sus oficinas de manera presencial en plena cuarentena rígida y por cuanto sería bueno indagar quien es el responsable en la ATT que permitió y aprobó que este plan GAMER sea lanzado, mi persona se contactó por canales digitales y Nuevatel se comprometió a habilitar el plan de manera no presencial, por el cobro de Bs65.

2. En todos los meses que contrato el plan, nunca le habilitaron la velocidad 2:1, Nunca el YouTu.be ilimitado, tampoco el Twitch y tampoco el WhatsApp habiendo inscrito la línea 70700540 de la cual es titular a esos beneficios más al contrario pusieron una IP fija y comenzó a funcionar mal el servicio todo el tiempo que lo tuvo. Indica que si bien los reparos del Director Jurídico de la ATT Dr. Carlos Eduardo Rocabado quien como responsable indica que Nuevatel PCS de Bolivia, ya habría solucionado los problemas técnicos y que eso era suficiente y que sus pretensiones van más allá del reclamo original, quiere hacer notar que la actual CPE ART 75 INC 2 es clara no se puede engañar a los usuarios, con planes que no existen tratando de disimular fallas técnicas haciendo pruebas en su casa, sabedores que se trató de Publicidad engañosa por que la operadora Nuevatel PCS de Bolivia nunca en tantos meses cumplió lo ofertado por esta razón es que pedí se habrá una investigación para sancionar al operador que es lo que corresponde.

Indica que si bien en cierto que la demora en las oficinas de la ATT fueron muchos meses, le han permitido a NUEVATEL PCS de Bolivia, cambiar los términos y condiciones del servicio y retrotraer y acomodar ese cambio en la respuesta de su reclamo, para que la velocidad sea 4:1 y haciéndole 6 cambios diferentes en las facturas prácticamente lo han querido acallar, manifestando que según la respuesta del operador NTEL/CBA 5096/100620 se le notificara en un cambio normativo sobre su plan o un cambio regulatorio, indicando que se imagina que ya sabían que la ATT se los aprobaría o habría que investigar que paso, y nunca jamás han presentado la conformidad de la recepción de ese cambio ni se me ha comunicado verbalmente habiendo con eso confesado que no podían cumplir el plan ofertado y asignado, y tampoco





tenían el documento del cambio de características, si así lo hubiera hecho NUEVATEL que la ATT demuestre ese documento de la recepción de cambio firmada por su persona, si eso le hubieran manifestado su persona hubiera dado de baja el plan porque no le interesa contratar un servicio aparte de deficiente fuera de la norma.

3. Los analistas de la ATT al ver la basta prueba de la verdad material que ni siquiera han leído y obviamente ignoran, señalando que pidió en su reclamación trasladar porque existe violación al Artículo 170 de la Reglamentación de la Ley N° 164 se incumplió el Artículo 173 inc. 3 de la mencionada Ley porque fue una campaña y una promoción y publicidad engañosa, en múltiples oportunidades cuando los operadores no cumplen con sus campañas publicitarias se los conmina y si no cumplen se los sanciona y en el presente caso la ATT lo único que ha hecho es declarar infundada la reclamación, pidiéndole pruebas al operador accionando un procedimiento "pleno" de la apertura de termino probatorio según indican para saber que responde el operador y así dilacionar el proceso para favorecer a Nuevatel PCS de Bolivia y acallar su derecho a la reclamación y a un justo y debido proceso.

Aclara que NUEVATEL jamás presento el contrato de Adenda al plan Gamer, y nunca en tantos meses se abrió un término probatorio porque existen muchas irregularidades que el Operador ha cometido, además de las irregularidades cometidas por los dependientes de la ATT una de ellas dilacionar el trámite por meses y más meses, y si ellos querían desestimar porque según la Autoridad la pretensión estaba atendida podían hacerlo en 1 semana no en 6 meses.

ii) Agrega que no quiere pensar que la Autoridad de Telecomunicaciones y Transportes es cómplice de esas irregularidades, y de ser así, solicita instruya si corresponde un sumario interno en esa institución.

iii) Señala que su persona siempre estuvo celoso de los plazos legales establecidos por la Ley N° 2341 en conformidad al Decreto Supremo N° 27172, y al haber coartado su derecho a defensa por parte de la Autoridad de Telecomunicaciones que con insana critica no formula ningún cargo ni traslada la reclamación al operador Nuevatel y le hacer esperar 6 meses para comunicarle aquello, solicita que este Recurso Jerárquico sea Aceptado conforme a derecho, habiendo demostrado que se le ha coartado el derecho a defensa al no formular cargos y aperturar un término probatorio dado que mi persona tiene y posee abundante prueba de verdad material como videos audios y sms y llamadas para presentar como prueba de cargo y demostrar que Nuevatel PCS no cumplió con el plan ofertado y con ayuda de algunos funcionarios de la ATT lanzo sin comunicarle nuevas características, al Plan GÁMER. Debiendo la Autoridad de Telecomunicaciones y Transportes formular cargos contra Nuevatel PCS de Bolivia y accionar el periodo de Prueba, para recién poder con un criterio legal y técnico amplio decidir y sea sin espera de turno. Pidiendo de corresponder las sanciones correspondientes en contra la empresa NUEVATEL PCS de BOLIVIA por lo sucintamente mencionado líneas arriba

9. A través de nota ATT-DJ-N LP 85/2021 de 29 de marzo de 2021, 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 95 a 96).

10. Mediante Auto RJ/AR-029/2021 de 05 de abril de 2021, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, radicó el recurso jerárquico interpuesto por Andrey Rioja Korman, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 24/2021, de 05 de marzo de 2021 (Fojas 97 a 102).

11. A través de memorial de 26 de julio de 2021, Andrés Rioja Korman, solicita apertura de término probatorio, presentado prueba de reciente obtención, consistente en fotocopia simple de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 75/2021 de 08 de julio de 2021. (Fojas 103 a 112)

12. En fecha 28 de julio de 2021, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, emite el Auto de Apertura de Término de Prueba RJ/AATP- 001/2021, debidamente notificado a las





partes (Fojas 113 a 119).

13. Mediante memorial presentado el 20 de agosto de 2021, la Empresa de Telecomunicaciones NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A., presenta y ratifica prueba (Fojas 120 a 128).

**CONSIDERANDO:** Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 701/2021 de 20 de octubre 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 acepte el recurso jerárquico planteado por Andrey Rioja Korman, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ -RA RE-TL LP 24/2021, de 05 de marzo de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola 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° 701/2021, 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 Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, dispone que la Administración Pública registrará 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. Que el inciso d) del artículo 30 de la Ley N° 2341, dispone que los actos administrativos deberán ser motivados con referencia a hechos y fundamentos de derecho cuando deban serlo en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa.

4. Que el párrafo I del artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, que establece que las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho; expresarán el lugar y fecha de su emisión; serán firmadas por la autoridad que las expide, 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 les dan sustento.

5. Que la Sentencia Constitucional SC-1058/2010 -R de fecha 23 de agosto de 2010, en su parte pertinente establece que: "... del principio de legalidad deriva el principio de Interdicción de la arbitrariedad, según el cual los servidores públicos de manera coherente y razonable, deben sustentar sus actos y resoluciones en las normas constitucionales y legales; pues sólo en virtud a estas se legitima su actuación. Este principio alcanza a todos los órganos del Estado y las distintas instituciones que tienen a su cargo las distintas funciones del Estado...".

6. Que por su parte, la Sentencia Constitucional Plurinacional 0111/2018-S3 de fecha 10 de abril de 2018, en su parte pertinente, puntualiza que: "...la motivación bajo ningún criterio significa que: "...la exposición ampulosa de consideraciones y citas legales, sino que exige una estructura de forma y de fondo, pudiendo ser concisa, pero clara y satisfacer todos los puntos demandados, debiéndose expresar las convicciones determinativas que justifiquen razonablemente su decisión en cuyo caso las normas del debido proceso se tendrán por fielmente cumplidas; al contrario, cuando la resolución aun siendo extensa no traduce las razones o motivos por los cuales se toma una decisión, dichas normas se tendrán por vulneradas (SC 1365/2005-R de 31 de octubre) reiterado en las SSCC 2023/2010- R y 1054/2011-R y, en similar sentido la SCP 0401/2012 de 22 de junio." (El subrayado es nuestro).

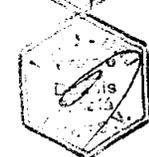




7. El parágrafo I del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días y el inciso c) del parágrafo II, establece que el Recurso Jerárquico será resuelto rechazando el recurso, confirmándolo en todas sus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

8. Conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar los agravios expuestos por Andrey Rioja Korman en su recurso jerárquico:

i. Respecto al argumento presentado al recurrente en relación a que en todos los meses que contrato el plan, nunca le habilitaron la velocidad 2:1, Nunca el YouTu.be ilimitado, tampoco el Twitch y tampoco el WhatsApp habiendo inscrito la línea 70700540 de la cual es titular a esos beneficios más al contrario pusieron una IP fija y comenzó a funcionar mal el servicio todo el tiempo que lo tuvo e indica que si bien la ATT señala que Nuevatel PCS de Bolivia, ya habría solucionado los problemas técnicos y que eso era suficiente y que sus pretensiones van más allá del reclamo original, quiere hacer notar que la actual CPE ART 75 INC 2 es clara al establecer que no se puede engañar a los usuarios, con planes que no existen tratando de disimular fallas técnicas haciendo pruebas en su casa, sabedores que se trató de Publicidad engañosa por que la operadora Nuevatel PCS de Bolivia nunca en tantos meses cumplió; corresponde señalar que de la revisión a los antecedentes cursante en la carpeta del recurso jerárquico, se advierte que en relación a la procedencia de la reclamación presentada por el usuario, el operador hizo mención a que el objeto del reclamo se refiere al inconveniente de interferencia enfatizando que ello es el objeto de su reclamo; Asimismo señala que el usuario en ese entonces reportaba dificultades desde el momento que habilitó el AD ON GAMER que había adquirido el mes de mayo de 2020, sin que se haya favorecido efectivamente de los beneficios del mismo, por lo que determinó realizar modificación de las facturas de los meses de mayo y junio de 2020, además de realizar modificaciones a las características del ADD ON GAMER, las cuales serían realizadas y comunicadas en el transcurso de los siguientes 20 días hábiles establecidos regulatoriamente; aspecto que fue respaldado en la Resolución Regulatoria, en relación al hecho de que el reclamo recaía sobre el corte del servicio; y que al realizar las diferentes pruebas y verificaciones técnicas se identificó la existencia aleatoria de micro cortes en el equipo asignado, los cuales eran imperceptibles si se utilizaba el equipo solo para navegar, pero en el caso del usuario que adquirió el ADD ON GAMER para poder estar conectado de forma constante a juegos en línea y los microcortes en ese escenario ocasionaban dificultades; por lo que dicha resolución afirma que al haberse verificado que el operador admitió la existencia de interrupciones en la prestación del servicio, empero ninguno superior a 12 horas conforme a normativa, el reclamo carecería de objeto; sin embargo, de la lectura a la reclamación directa, se advierte que el reclamo refiere: "(...) el día 17 de mayo me contacte vía correo electrónico con su Vicepresidenta de ventas Marla pilar Soria Luizo, quien en comunicación escrita pidió disculpas y manifestó que se haría la habilitación manualmente. He recibido un total de 47 llamadas de su departamento técnico para hacer conexiones y desconexiones y pruebas y más pruebas, hasta que el día 20 de mayo, según consta en el formulario de denuncia ante la ATT me cortaron e Interrumpieron el servicio para posteriormente cambiarme de modem CPE por uno en mal estado, posteriormente ante la insistencia de solicitar que me cambien el equipo, mandaron a un técnico a mi domicilio para que haga supuestas mediciones quien dejó otro equipo diferente que se desconecta cíclicamente cada 4 a 6 horas de la BTS portadora en banda 42 LTE, situación que nunca tuve en los 8 meses de cliente (...)", de lo que se obtiene que el corte de servicio se originaba por el mejoramiento de su Plan (ad don gamer) además de mencionar "**Deficiente Calidad del Servicio y Publicidad Engañosa**", situación que fue reclamada por el recurrente en su memorial de recurso de revocatoria en su "Alegación 2da" y que en la parte considerativa 4 de la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 24/2021 en el numeral 3 indica, que el Ente Regulador manifestó que en respuesta al requerimiento de información emitido por esa autoridad, el operador había señalado que atendió la reclamación directa, brindando la visita técnica solicitada por el usuario y al haberse evidenciado los cortes se ofreció asesoramiento técnico lo que implicó el cambio de equipos en más de una ocasión además de haber realizado la reposición de montos facturados y efectivamente concretados. No obstante, se observa que no se hace ningún análisis sobre las otras dos reclamaciones a efectos de responder de manera puntual al recurrente, aspecto que debió ser considerado en la citada Resolución de Revocatoria.





ii) Asimismo la citada Resolución de Revocatoria (Pág. 6), menciona que además de constatarse que los términos del plan ofertado fueron modificados, lo que motivó el mencionado reintegro, ese argumento que forma parte del reclamo ya fue atendido y no ameritaba su tramitación y análisis de fondo y por dicha razón fue rechazada y quedó claro que el operador atendió los inconvenientes con el servicio reportado por el Usuario y conforme a la documentación remitida por el operador establece que el mismo atendió y solucionó el reclamo del usuario; sin embargo, de la lectura a la Resolución Administrativa Regulatoria, se advierte que ésta señala que la relación subida y bajada en la velocidad del servicio VIVA WIFI con el Plan Gamer es de 1:2 respectivamente y debido a la deficiencia identificada el paquete fue modificado y actualmente se oferta y se brinda. La velocidad, de subida tiene una simetría (la velocidad de subida es 1/4 de la velocidad de bajada). Destacando que el operador remitió respaldo respecto a la modificación detallada, que se realizó dentro de los siguientes 20 días hábiles establecidos regulatoriamente, y dicha modificación fue oportunamente comunicada; advirtiéndose al efecto que la Resolución de Revocatoria, no guarda la suficiente claridad en su análisis respecto a la normativa, plazo en que fue comunicada ni la permisibilidad de dicha modificación, luego de haber sido habilitada al usuario, aspecto que debió quedar claramente establecido a efectos de que no quede ninguna incertidumbre al recurrente sobre la determinación asumida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en relación a dicha modificación y congruencia sobre la respuesta del operador.

9. En tal sentido, sin emitir pronunciamiento respecto a otros argumentos de fondo, por todo lo referido y en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Andrey Rioja Korman, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ -RA RE-TL LP 24/2021, de 05 de marzo de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aceptar el recurso jerárquico planteado Andrey Rioja Korman, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ -RA RE-TL LP 24/2021, de 05 de marzo de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente.

**SEGUNDO.-** Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emita un nuevo acto administrativo, por el que se responda al recurrente de acuerdo a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución Ministerial.

**Notifíquese, regístrese y archívese.**



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