



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

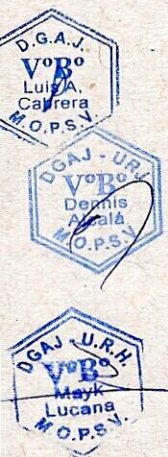
023

La Paz, **01 FEB. 2022**

VISTOS: El Recurso Jerárquico planteado por Sara Rodríguez Claire, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 86/2021, de 09 de septiembre 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. En fecha 05 de febrero 2020 la recurrente presentó la reclamación directa ETEL_CBA/000956/2020 ante la Oficina del Consumidor - ODECO de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima – ENTEL S.A., manifestando no estar de acuerdo en pagar la factura del mes de marzo de 2016, con el número de cuenta 43159466 y cliente 40969432.
2. En fecha 22 de febrero 2020, ENTEL S.A., respondió a la reclamación directa bajo los siguientes términos: *"Sr. usuario, habiendo realizado el análisis de su reclamación, le comunicamos que, los importes facturados son correctos y corresponde al tráfico por acceso a internet realizado durante el periodo objeto del reclamo. A su vez informarle que, no existe ningún antecedente de reclamaciones técnicas durante el periodo febrero, marzo y abril de la gestión 2016. Por lo tanto, no corresponde efectuar ninguna devolución"*.
3. Sara Rodríguez Claire presentó reclamación administrativa el 28 de febrero de 2020 ante ENTEL S.A., y ratificada ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en fecha 03 marzo de 2020, fundando su reclamo en los siguientes argumentos: El 05 de febrero de 2020 acudió a Multicentro para realizar la compra del servicio de Internet por fibra óptica y le indicaron que tenía una deuda pendiente por los meses de marzo y abril de 2016, lo que le impedía realizar el trámite; la segunda quincena de febrero de 2016 *"el técnico al realizar mantenimiento de mi computadora borró accidentalmente la instalación de internet. Solicité a los técnicos por teléfono (varias oportunidades) la reinstalación y me indicaron que La Paz no arreglaría mi problema que acudiera a ENTEL en Cochabamba. Fui a ENTEL solicitando la reinstalación del paquete DAYALAB (el que tenía). Me informaron que ese paquete en Cochabamba solo tenían 3 personas, ahora dos ya se está anulando y no se puede volver a instalar y me invitaron adquirir el nuevo paquete con un costo mensual de 229 Bs. Indiqué que era una usuaria antigua y cuando las empresas hacen promociones consideran estos casos como premio a la constancia y fidelidad, me dijeron que no era posible. Pasaron casi dos meses seguía insistiendo hasta que la supervisora del área consultó con sus superiores por la deuda de dos meses sin haber recibido servicios de internet y el cobro era improcedente, me dijo la supervisora 'señora está arreglado váyase tranquila exigí respuesta escrita a mi reclamo por escrito y dijo que no era necesario. Vuelvo de dos años para la compra del servicio y tengo deuda por un servicio que no recibí porque el paquete DAYALAB estaba anulado"*.
4. En fecha 15 de junio de 2020 se formularon cargos contra el ENTEL S.A. a través del Auto ATT-DJ- A-ODE-TL LP 184/2020 de 15 de junio de 2020, notificado el día 18 del mismo mes y año, por la presunta comisión de la infracción establecida en el parágrafo I del artículo 26 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio, aprobado por Decreto Supremo N° 25950 de 20 de octubre de 2000, en relación a lo previsto en el numeral 1 del artículo 54 de la Ley N° 164 de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, ante la supuesta deficiencia en el servicio de internet dial up (mispha) provisto a la USUARIA durante los meses de febrero a abril del 2016; por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 25950, por presunta facturación indebida aplicada a la cuenta 43159466 durante los meses de febrero a abril del 2016; y por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso d) del parágrafo I del





artículo 15 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 25950, ante el funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia a la USUARIA.

5. Que a través de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 81/2021, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes declaró infundada la reclamación administrativa presentada por Sara Rodríguez Claire contra ENTEL S.A., al no haberse evidenciado la comisión de la infracción contenida parágrafo I del artículo 26 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 25950, en relación a lo previsto en el numeral 1 del artículo 54 de la LEY 164, toda vez que ENTEL S.A. demostró que otorgó el servicio de Internet a la USUARIA en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida durante los meses de febrero, marzo y abril de 2016; al no haberse evidenciado la comisión de la infracción contenida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 25950 de 20 de octubre de 2000, por cuanto el OPERADOR demostró haber aplicado correctamente las tarifas del servicio de Internet contratado por la USUARIA en los meses de febrero, marzo y abril de 2016; y al no haberse evidenciado la comisión de la infracción contenida en el inciso d) del parágrafo I del artículo 15 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 25950, toda vez que se evidenció que ENTEL S.A. no recibió solicitud de ningún tipo de asistencia técnica por deficiencia en el servicio por parte de la ahora recurrente, en los meses de febrero, marzo y abril de 2016.

6. El 02 de agosto de 2021 la Sara Rodríguez Claire manifestó su desacuerdo con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 81/2021, motivo por el cual, mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 207/2021 de 13 de agosto de 2021, se admitió el recurso de revocatoria presentado por la recurrente.

7. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 86/2021 de 09 de septiembre de 2021, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte, dispuso rechazar el Recurso de Revocatoria, confirmando totalmente el acto impugnado.

8. A través de la Nota sin número de fecha 28 de septiembre de 2021, Sara Rodríguez Claire, interpone Recurso de Jerárquico, argumentando que: *"Tuve el servicio de internet DAYALAB de la empresa ENTEL por más de 10 años y no hubo antecedentes de retraso en pagos por el servicio recibido, hasta el momento cuando el técnico al hacer mantenimiento de la computadora, borro accidentalmente la instalación del internet y solicite en las oficinas de ENTEL la reinstalación indicaron que el programa DAYALAB estaba anulando y no era posible la reinstalación y me invitaron a adquirir el nuevo paquete que ofrecían por un costo de 229 Bs. Acudí en reiteradas oportunidades insistiendo la reinstalación y las respuestas fueron las mismas "el programa DAYALAB se anula, en la ciudad eran tres familias con ese paquete ahora son dos"*

Pregunto: - Como puede tener servicio de internet sin la reinstalación correspondiente? – Quien o quienes usaron el servicio de internet sin la reconexión durante los meses indicados? Los años 2015, 2016 y 2017 vivía sola. – Me dieron "baja por falta de uso del servicio" ¿Qué servicio? Me negaron la reinstalación. El OPERADOR indico "que yo no utilizaba el servicio, y no porque este habría sido cerrado" – Como pudo haber registro del uso de internet sino hubo reinstalación? Y luego ENTEL refiere que dejo de prestar servicio por falta de uso. – Encuentro contradicción en la posición de ENTEL: me facturan por usar el servicio de internet sin la reinstalación y al mismo tiempo me dan de baja por falta de uso del servicio. Como se entiende esto? (...)"

9. Mediante nota ATT-DJ-N LP 578/2021 en fecha 01 de octubre de 2021, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, remite antecedentes del Recurso Jerárquico al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

10. Mediante Auto RJ/AR-56/2021, de 21 de octubre de 2021, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, radicó el recurso jerárquico interpuesto por Sara Rodríguez Claire, contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 86/2021 de 09 de septiembre de 2021.





CONSIDERANDO: Que a través del Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 137/2022 de 27 de enero de 2022, 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 Sara Rodríguez Claure, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 86/2021 de 09 de septiembre de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del Recurso Jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 137/2022, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, dispone 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. 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.
3. El inciso c) del artículo 4 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.
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 termino, 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 artículo 56 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341 establece que los recursos administrativos proceden contra toda clase de resolución de carácter definitivo o actos administrativos que tengan carácter equivalente, siempre que dichos actos administrativos a criterio de los interesados afecten, lesionen o pudieren causar perjuicio a sus derechos subjetivos o intereses legítimos. Para efectos de la Ley, se entenderán por resoluciones definitivas o actos administrativos, que tengan carácter equivalente a aquellos actos administrativos que pongan fin a una actuación administrativa.
6. La recurrente señala que: *"Tuve el servicio de internet DAYALAB de la empresa ENTEL por más de 10 años y no hubo antecedentes de retraso en pagos por el servicio recibido, hasta el momento cuando el técnico al hacer mantenimiento de la computadora, borro accidentalmente la instalación del internet y solicite en las oficinas de ENTEL la reinstalación indicaron que el programa DAYALAB estaba anulando y no era posible la reinstalación y me invitaron a adquirir el nuevo paquete que ofrecían por un costo de 229 Bs. Acudí en reiteradas oportunidades insistiendo la reinstalación y las respuestas fueron las mismas "el programa DAYALAB se anula, en la ciudad eran tres familias con ese paquete ahora son dos". al respecto la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 81/2021 de 13 de julio de 2021, en su considerando 3 inciso b), ha establecido que en el periodo objeto del reclamo, ENTEL S.A. no recibió solicitudes de asistencia técnica por parte de la USUARIA, consignándose la "Imagen 2. Solicitud de asistencia" aportado por el operador, fundamentación que es ratificada por la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 86/2021 de 09 de septiembre de 2021, y de la revisión integral del expediente administrativo no se evidencia alguna prueba o argumento que desvirtúe el análisis realizado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de*





Telecomunicaciones y Transportes, evidenciándose que se emitieron las resoluciones conforme a los datos del proceso, habiendo la ATT realizado de modo correcto la fundamentación de sus resoluciones, no existiendo pruebas que respalden lo argumentado por Sara Rodríguez Claire, al contrario ENTEL S.A. en base a sus registros desvirtúa que la USUARIA haya solicitado asistencia técnica en el periodo objeto del reclamo.

7. La recurrente señala que: *"Pregunto: - Como puede tener servicio de internet sin la reinstalación correspondiente? - Quien o quienes usaron el servicio de internet sin la reconexión durante los meses indicados? Los años 2015, 2016 y 2017 vivía sola. - Me dieron 'baja por falta de uso del servicio' ¿Qué servicio? Me negaron la reinstalación. El OPERADOR indico 'que yo no utilizaba el servicio, y no porque este habría sido cerrado' - Como pudo haber registro del uso de internet sino hubo reinstalación? Y luego ENTEL refiere que dejo de prestar servicio por falta de uso. - Encuentro contradicción en la posición de ENTEL: me facturan por usar el servicio de internet sin la reinstalación y al mismo tiempo me dan de baja por falta de uso del servicio. Como se entiende esto? (...)";* al respecto y considerando lo señalado en el numeral anterior, los argumentos de la recurrente respecto a una destinación del programa DAYALAB, no son evidenciables al no existir ni haberse aportado prueba de ello, así mismo el argumento respecto a que habitaba sola y que ella no utilizó el servicio, no tiene respaldo comprobable, siendo un argumento de imposible comprobación, máxime si no se aporta prueba al respeto, al contrario ENTEL S.A. y el análisis de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, desvirtúan el no uso del servicio mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 81/2021 de 13 de julio de 2021, en su considerando 3 inciso d), plasma accesos al servicio a través de la muestra de Logs de acceso "Imagen 4. Logs de acceso"; por último, y de la lectura integral de las resoluciones impugnadas se evidencia que ENTEL S.A. suministró el servicio hasta el 23 de abril de 2016, y refieren que la suspensión del servicio se debió a que, a solicitud de la USUARIA se procedió al corte permanente por el concepto "Ya no utiliza el servicio" y no así por el concepto "cierre" del plan denominado Básico/Estudiante, por lo antedicho no se evidencia la contradicción argumentada por la USUARIA, habiendo la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes realizado una adecuada fundamentación.

8. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Sara Rodríguez Claire, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 86/2021, de 09 de septiembre de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el Recurso Jerárquico planteado por Sara Rodríguez Claire, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 86/2021, de 09 de septiembre de 2021, 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 Montaño Rojas
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA