



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

103

La Paz, **28 ABR. 2023**

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por Amilcar Javier Rocabado Hinojosa contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 154/2022 de 28 de noviembre de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

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

1. El 30 de enero de 2020 el Amilcar Javier Rocabado Hinojosa presentó la reclamación directa ETEL_CBA/000765/2020 ante la Oficina del Consumidor - ODECO de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A. en la que se plasmó lo siguiente: *"Cliente de la cuenta 246249076 reclama porque la factura del mes de diciembre de 2019, en la línea de COMTECO 44599643 por un monto de Bs22.035,87.- por llamadas de larga distancia con el carrier de ENTEL S.A. a otros países donde el cliente desconoce por completo los números marcados y jamás las efectuó, cliente verificó el detalle de llamadas en COMTECO y son completamente desconocidos los números, por lo que solicita la anulación de esta factura ya que es un cobro incorrecto y que se verifique los siguientes meses si existe algún cobro irregular"*.

2. El 31 de enero de 2020 ENTEL S.A. resolvió la reclamación directa presentada por el recurrente declarándola IMPROCEDENTE bajo los siguientes argumentos: *"Sr. Cliente, le comunicamos que, habiendo realizado el análisis a su reclamo, se verificó que no existe ningún error en las llamadas facturadas"*.

3. Al no estar de acuerdo con la resolución emitida en respuesta a su reclamo, el recurrente el 19 de febrero de 2020 presentó su reclamación administrativa ante esta Autoridad, señalando lo siguiente: *"A través de la presente, ponemos a su conocimiento, que en fecha 11 de febrero pasado, fuimos notificados vía telefónica, con referencia al ODECO ETEL_CBA/000765/2020, presentado por mi persona en fecha 30 de enero de 2020, con referencia a problemas de facturación correspondientes a la línea COMTECO 4599643, a nombre de Oscar Rocabado Montaña - mi padre - por llamadas de larga distancia con el operador ENTEL S.A. por un monto de Bs22035,87.-. Al estar fuera del país por motivo de viaje de trabajo, me apersoné a las oficinas de ENTEL S.A. recién hoy miércoles 19 de febrero para recoger la notificación y nos encontramos que el operador, luego de efectuado un análisis, indica que NO EXISTIO NINGUN ERROR EN LAS LLAMADAS FACTURADAS. Entendemos que ENTEL S.A. no responde a la solicitud establecida en el ODECO de referencia (nosotros no planteamos error en las llamadas) y reiteramos que las más de 700 llamadas detalladas en adjunto, NO corresponden a llamadas efectuadas por nuestra parte, desconocemos los números asignados en los listados oficiales entregados por COMTECO, y mantenemos que la factura por éstas, debe ser anulada por cobro incorrecto, y, para este efecto, presentamos una reclamación de segunda instancia contra el operador ENTEL S.A. Adjuntamos a la presente nota el reclamo inicial, con la respuesta del operador, así como también el listado de todas las llamadas registradas, algunos documentos de reclamo y solicitud a los operadores COMTECO y ENTEL S.A., para evitar corte de línea y documentos de identidad míos y el de mi padre, titular de la línea (...)"*.

4. El 17 de agosto de 2020 la Autoridad Regulatoria, a través del Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 274/2020, formuló cargos en contra de ENTEL S.A. por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, ante una posible facturación indebida aplicada a la cuenta del recurrente por el mes de diciembre de 2019 por llamadas de larga distancia nacional o internacional; asimismo, en el punto dispositivo segundo del citado Auto se instó a la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L. (COMTECO R.L.) y a ENTEL S.A. para que remitan información respecto al reclamo del RECURRENTE, por lo que en respuesta el 02 de septiembre de 2020, COMTECO R.L. remitió la nota AR-EXT-250/2020 con documentación de respaldo, de igual forma y en la misma fecha el OPERADOR presentó la nota ENTE-SGAR E/2009002, a la que adjuntó documentación en relación al reclamo objeto de análisis y solicitó la apertura de un término probatorio.

5. Habiéndose notificado al recurrente con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-



RA RE-TL LP 290/2020 el 30 de diciembre de 2020, el mismo, mediante memorial presentado el 12 de enero de 2021 interpuso recurso de revocatoria en contra de la citada resolución.

6. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 43/2021 de 12 de abril de 2021, la ATT aceptó el recurso de revocatoria presentado el 12 de enero de 2021 por Amílcar Javier Rocabado Hinojosa a nombre de Oscar Rocabado Montaña, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 290/2020, revocando totalmente dicho acto administrativo, de conformidad a lo dispuesto en el inciso b) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003. En atención a ello instruyó que, mediante la Unidad Legal de Servicios dependiente de la Dirección Jurídica del Ente Regulador, se emita un nuevo pronunciamiento con la suficiente motivación y la debida fundamentación el cual llegue a la verdad material de los hechos, sobre la reclamación administrativa presentada por Amílcar Javier Rocabado Hinojosa, conforme a lo que por Ley corresponda en cumplimiento a las previsiones legales del artículo 61 del reglamento aprobado por el DS 27172.

7. Posteriormente la ATT emite la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 237/2022 de 31 de agosto de 2022, disponiendo lo siguiente: **"PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA la reclamación administrativa presentada por AMILCAR JAVIER ROCABADO HINOJOSA en contra de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A. en virtud al INFORME TÉCNICO por cuanto se evidenció que incurrió en la infracción contenida en el inciso a) del párrafo I del artículo 15 del REGLAMENTO DE SANCIONES, ante la facturación indebida aplicada a la cuenta del USUARIO al mes de diciembre de 2019 por llamadas a larga distancia nacional o internacional. SEGUNDO. - INSTRUIR a la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A., dejar sin efecto el importe facturado por concepto de llamadas de larga distancia internacional y facturar el importe de Bs. 21.000,73.- (Veintiún mil 73/00 Bolivianos), conforme al análisis vertido en el presente pronunciamiento, debiendo remitir a esta Autoridad la constancia de tal acción en el plazo de diez (10) días hábiles a partir de la legal notificación con el presente acto administrativo"**.

8. El recurrente presentó, el 15 de septiembre de 2022, su recurso de revocatoria, dirigido a la contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 237/2022 de 31 de agosto de 2022.

9. En consecuencia, la ATT emitió la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 154/2022 de 28 de noviembre de 2022, mediante la cual dispone: **"ÚNICO.- RECHAZAR el recurso de revocatoria presentado por Amilcar Javier Rocabado Hinojosa a nombre de Oscar Rocabado Montaña, el 15 de septiembre de 2022, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 237/2022 de 31 de agosto de 2022 y, conforme al análisis expuesto en el presente acto administrativo, CONFIRMAR tal Resolución."**

10. En fecha 16 de diciembre de 2022, Amilcar Javier Rocabado Hinojosa presentó su recurso jerárquico contra la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 154/2022 de 28 de noviembre de 2022, bajo los siguientes argumentos:

"(...) Entonces, claro está que con la resolución ahora impugnada, no se ha llegado a ninguna solución favorable a mi reclamación, toda vez que, en primera instancia, resuelve DECLARAR FUNDADA la reclamación administrativa formulada por mi persona; es decir, nos conceden razón de los fundamentos del reclamo realizado; sin embargo, contradictoriamente, en segunda instancia, "INSTRUYE a ENTEL S.A., dejar sin efecto el importe facturado por concepto de llamadas de larga distancia internacional, DISPONIENDO QUE DICHA EMPRESA FACTURE EL IMPORTE DE Bs.- 21.000,73.-, basándose en el "análisis vertido en la resolución ahora impugnada"; concordante con la actual resolución que dispone rechazar el recurso de revocatorio y mantener subsistente la resolución citada. Lo que significa que, NO SE HA CONSIDERADO EN EL MÁS MÍNIMO PUNTO DE VISTA MANIFESTADO EN EL RECURSO REVOCATORIO, es decir, sin considerar que el detalle de llamadas salientes del teléfono 4599643 dentro del periodo del 01/12/2019 al 31/12/2019, en un 99% corresponde a llamadas internacionales, a números que desconozco a quien y a qué lugar pertenecen, por lo que, es contradictorio la versión expresada en la resolución administrativa regulatoria ahora impugnada, cuando en primera instancia dispone DECLARAR FUNDADA LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA formulada por mi parte, y por otro lado, INSTRUYE A ENTEL S.A., DEJAR SIN EFECTO EL IMPORTE FACTURADO POR CONCEPTO DE LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL, pero de forma incongruente, dispone que dicha empresa facture el importe de Bs. 21.000,73.- monto que también corresponde a las llamadas internacionales que presuntamente se habrían realizado desde mi línea telefónica, lo cual no es cierto menos evidente, desconociendo mi persona totalmente los números descritos en el detalle de llamadas; cuando lo correcto,





y lo que se ha pedido en el reclamo formulado, con meridiana y absoluta claridad, es dejar sin efecto todo el importe formulado en la reclamación administrativa realizada que alcanza a Bs. 22.035,87.-, actuado con el cual, si habría coincidencia entre lo reclamado y lo declarado fundado, naciendo de ahí una extraña e incompresible contradicción, pues me hace deudor de la suma de Bs. 21.000,73.-, sin sustento material alguno que plasme la verdad histórica de los hechos, cuando de forma reiterada he manifestado que NO SE HA REALIZADO LLAMADA ALGUNA AL EXTERIOR DEL PAIS, MOTIVO POR EL QUE, NO TENGO NI TENDRIA QUE PAGAR UN SOLO CENTAVO POR UN SERVICIO QUE NO HE REALIZADO MENOS APROVECHADO.

Es precisamente el tema de fondo de la reclamación administrativa formulada en contra del OPERADOR, tal cual se establece en el CONSIDERANDO 4 (ANÁLISIS TÉCNICO LEGAL) de la resolución ahora impugnada, numeral 6), donde claramente se establece que, el usuario, en el caso, mi persona, "..... En cuanto al agravio expuesto por el RECURRENTE en sentido de que por simple lógica y criterio razonable sin las llamadas a Yugoslavia no existen, es prudente y criterioso pensar que las demás tampoco tuvieron que existir o, en su caso, se trataría de una injerencia o invasión externa de que de alguna manera "secuestro o pirateó." Su línea telefónica, aspecto que no se ha tomado en cuenta"; esto demuestra contundentemente, que el petitorio formulado en mi reclamación administrativa contra el OPERADOR, solicita de forma expresa, se DEJE SIN EFECTO la facturación total del mes de diciembre del 2019, es decir, por los Bs. 22.035,87., que de ninguna manera puedo reconocer, porque simple y llanamente jamás realicé llamadas de larga distancia a nivel internacional, y menos conozco los números que aparecen en el extracto de detalle de llamadas, por lo que, la decisión que su autoridad asume, primero al declarar FUNDADO MI RECLAMO, pero contrariamente, dispone que la empresa ENTEL facture la suma de Bs. 21.000,73.-, DECISIÓN ERRÓNEA Y ARBITRARIA, PUESTO QUE MI RECLAMO REITERADO NO SE FUNDA EN PEDIR UNA REBAJA NI COSA POR EL ESTILO, SINO QUE, BUSCA DEJAR SIN EFECTO TODO EL IMPORTE INJUSTAMENTE SINDICADO A MI PERSONA, ES DECIR, MI RECLAMO EXPRESA QUE MI PERSONA JAMAS REALIZÓ LLAMADA ALGUNA AL EXTERIOR, POR TANTO, NO TENGO POR QUÉ PAGAR MONTO ALGUNO.

Asimismo, en el numeral 8) del citado considerando, señala: "Por lo expuesto, se llega a la conclusión de que la determinación asumida por este Ente Regulador no contiene incoherencias o incongruencias, no resultando lesiva, perjudicial o atentatoria a los derechos y garantías constitucionales del RECURRENTE que, por Jo demás, no fueron individualizados ni identificados por éste. Dicho ello, en el marco del inciso c) del art. 89 del Reglamento aprobado por el 0.5. 27172, corresponde rechazar el recurso de revocatoria planteado por el RECURRENTE en contra de la RAR ODE 237/2022 y, en consecuencia, confirmar la misma."

Sin embargo, no se ha considerado en lo absoluto, el hecho de como cita el INFORME TÉCNICO del cual o mediante el cual, se extrae que, por información del OPERADOR, se conoce que la línea objeto del reclamo es proporcionado por el OPERADOR COMTECO R.L., la cual corresponde a una línea telefónica local, habilitado para realizar llamadas locales, nacionales e internacionales, a celulares y líneas gratuitas.

Acto seguido indica que, " el INFORME TÉCNICO analizó el detalle de consumo, tanto con tarifa por minuto como Tarifa por segundo, para de esa manera lograr el importe de la duración de cada llamada, obteniendo valores similares a los alcanzados por el OPERADOR, no obstante, existe una cantidad de llamadas cuyo destino Jo describe como YUGOSLAVIA, debiendo indicar que la disolución de Yugos/avía fue en 1991-1992, por lo que las llamadas a tal destino no pueden ser consideradas como llamadas efectivas, más aún, debido a que no existe tarifas para tal destino En ese sentido, totalizando los importes, se obtuvo Bs. 21.000,73.-, monto que difiere del obtenido por el OPERADOR por Bs. 22.035,87 es por esta razón, según criterio de su autoridad, que se habría comprobado que el OPERADOR vulneró lo establecido en el art. 15, inc. a) p. 1) del Reglamento de Sanciones, debido a que se habría establecido cobros indebidos por llamadas de larga distancia internacional durante el mes de diciembre del 2019, declarando fundada la reclamación administrativa, por tanto, dejar sin efecto lo facturado por el OPERADOR, y facturar el importe de Bs. 21.000,73.-, decisión en la que no estoy de acuerdo bajo ningún motivo, toda vez que, no habiendo realizado tales llamadas de larga distancia, no existiendo motivo alguno para ello, y menos a esos países donde no conozco a nadie y menos tengo algún familiar.

No obstante todo lo manifestado, queda claro que el solo hecho de existir llamadas realizadas a Yugoslavia, donde usted establece que dicho país se disolvió los años 91 - 92, máxime si no existe tarifario alguno, debió generar o crear en la ATT, UNA DUDA POR DEMÁS RAZONABLE PARA SOSPECHAR LA EXISTENCIA DE INDICIOS O PRESUNCIONES que podrían haber generado la viabilidad de dichas llamadas bajo otros mecanismos de clonación, piratería o cualquier hecho que definitivamente demuestren que mi persona jamás realizó tales llamadas; sin embargo, DECLARAR FUNDADO EL RECLAMO REALIZADO POR ESTA PARTE, SE CONSIDERA LA OTORGACIÓN DE LA RAZÓN EN BASE A LA VERDAD DE LO OCURRIDO, QUE NO ES OTRA QUE, JAMÁS SE REALIZARON LLAMADAS AL EXTERIOR; por tanto, debiera dejarse sin efecto la totalidad de la factura que alcanza según el OPERADOR a Bs. 22.035,87.-; pero, reitero, de forma totalmente contradictoria, instruye al OPERADOR, DEJAR SIN EFECTO LA FACTURA POR Bs. 22.035,87.-y FACTURAR la suma de Bs. 21.000,73., DECISIÓN TOTALMENTE LESIVA A MIS DERECHOS COMO USUARIO, fuera de vulnerar mis derechos y garantías constitucionales, ya que no explica menos hace una valoración de correspondencia, para establecer el por qué debo o debería pagar un consumo por un servicio que no lo he realizado o aprovechado, actitud totalmente contrario a lo indicado en la norma legal.

Ahora bien, es importante destacar también, por simple lógica y criterio razonable, que, si las llamadas a Yugoslavia no existen, es prudente y criterioso pensar que las demás tampoco tuvieron que existir, o en su caso, se trataría de una injerencia o invasión externa de que de alguna manera secuestro o ha pirateado (como vulgarmente se dice) mi línea telefónica, aspecto que no se ha tomado en cuenta siquiera bajo los presupuestos legales del principio de la verdad material previsto en el art. 180 p. 1) de la Constitución Política del Estado, toda vez que, durante la tramitación de la presente reclamación administrativa, NINGUNA DE LAS EMPRESAS, TANTO ENTEL S.A. COMO COMTECO R.L., SE APERSONARON A VISITARME PARA VERIFICAR, FISCALIZAR, CONTROLAR EL PROBLEMA SUSCITADO, dejando o tratando el tema denunciado con total desinterés, displicencia o no importismo para el caso, y menos han ofrecido o materializado colaboración alguna para la detección del problema, reducir los efectos o realizar o prestar algún trabajo o sugerencia técnica para que en el futuro no vuelva a ocurrir, conducta que también llama mucho la atención.

En ese sentido, corresponde a fin de plasmar los agravios y perjuicios que me genera la resolución ahora impugnada,





puntualizar con precisión los fundamentos y hechos fácticos de la reclamación administrativa interpuesta por mi persona.

III.-ANTECEDENTES DE LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA "ODECO". Ante el advertido de que la factura por consumo telefónico emitido por COMTECO R.L. con referencia al mes de diciembre del 2019, en fecha 19 de febrero del 2020 se formula el reclamo respectivo por problemas de facturación de la línea telefónica No. 4599643, ODECO que fue designado con CMCO/CBB/8049/19.02.2020, en la que de forma clara manifesté "... no estar de acuerdo con la facturación de diciembre 2019, por cuanto no reconozco llamadas de larga distancia por ENTEL desde mi línea telefónica, desconociendo los números a los que se habrían realizadas tales llamadas, solicitando por ende la ANULACIÓN de factura por considerar que el cobro es incorrecto"; a su vez, la empresa COMTECO R.L., en respuesta al reclamo realizado en la fecha anteriormente señalada, resuelve el mismo, señalando: "Que, de acuerdo a normativo COMTECO R.L., procede con la facturación conjunta, sin embargo, las facturas por servicio de larga distancia no corresponde a COMTECO R.L."; esto quiere decir, que la empresa COMTECO R.L., solamente factura el consumo por llamadas locales, correspondiendo tal competencia por las llamadas de larga distancia a ENTEL S.A., por lo que queda claro que, la reclamación administrativa, única y exclusivamente tienen que ver con las llamadas de larga distancia, es decir, llamadas internacionales, cuyos números al que presuntamente se habrían llamado, -reitero-, no los conozco, por tanto, queda claro que mi persona jamás realizó tales llamadas, y a cuyo efecto, debía circunscribirse el análisis técnico para arribar y conocer la verdad histórica de los hechos.

En ese camino, en fecha 30 de enero del 2020, mi persona presentó la RECLAMACIÓN Directa ETEL CBA/000765/2020 ante la oficina del consumidor, ODECO DEL OPERADOR, esgrimiendo los siguientes motivos: "Cliente de la cuenta 246249076 reclama porque la factura del mes de diciembre del 2019, en la línea de COMTECO 44599643 le aparece un monto de Bs. 22.035,87.-por llamadas de larga distancia con el carrier de ENTEL S.A., a otros países donde el cliente desconoce por completo los números marcados y jamás las efectuó, cliente verificó el detalle de llamadas en COMTECO y son completamente desconocidos los números, por lo que solicita la anulación de esta factura ya que es un cobro incorrecto y que se verifique los siguientes meses si existe algún cobro irregular"; debe quedar claro que, a momento de formular la reclamación ante ODECO del OPERADOR, es decir, ENTEL S.A., se ha formulado que la facturación del mes de diciembre del 2019 por presuntas llamadas de larga distancia, es decir, a nivel internacional, arroja el monto de Bs. 22.035,87.-, lo que quiere decir que, dicho monto tiene que ver con la facturación total por supuestas llamadas de larga distancia, aspectos corroborados por el propio informe técnico emitido por el operador, y que no ha sido tomado en cuenta de forma correcta por su autoridad.

Que, del mismo modo, en fecha 31 de enero del 2020 el OPERADOR (ENTEL S.A.), resolvió la Reclamación Directa declarándola IMPROCEDENTE bajo los siguientes argumentos: "Sr. Cliente, le comunicamos que, habiendo realizado el análisis a su reclamo, se verificó que no existe ningún error en las llamadas facturadas"; respuesta del OPERADOR que motivó que mi persona interponga su RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA ante la ATT, que previo el análisis de rigor dispuso en previsión de lo dispuesto por el inc. b) del artículo 61 del D.S. 27172, formular cargo en contra del OPERADOR por la presunta comisión de la infracción descrita en dicho precepto legal.

Con esos antecedentes, ante los fundamentos de reclamo vertidos por mi persona, su autoridad emite la resolución administrativa regulatoria ahora impugnada, y que con claridad me atrevo a manifestar contiene una serie de incoherencias e incongruencias que definitivamente son lesivas, perjudiciales y atentatorios, no solo a mi economía, sino principalmente a mis derechos y garantías constitucionales. (...)"

11. Mediante Auto de Radicatoria RJAR-017/2023 de 15 de marzo de 2023, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico, interpuesto por Amilcar Javier Rocabado Hinojosa contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 154/2022 de 28 de noviembre de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 232/2023, de 27 de abril de 2023, 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 Amilcar Javier Rocabado Hinojosa contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 154/2022 de 28 de noviembre de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, y se ratifique la misma.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 232/2023, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el parágrafo II del Artículo 115 de la Constitución Política del Estado determina que: "El Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones".
2. Que la parte pertinente del Artículo 117 de la citada norma Constitucional dispone que: "Ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso (...)"





3. Que el artículo 232 de la misma norma suprema determina que: "La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados".
4. Que el artículo 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.
5. 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.
6. 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."

Previamente a ingresar a analizar los argumentos expuestos por el recurrente es necesario señalar que la instancia recursiva se ciñe sobre el pronunciamiento de la resolución objeto de impugnación, con el objetivo principal de evitar un vicio de incongruencia al resolverse cuestiones que no fueron dilucidadas en instancia de autos o del principal acto impugnado, de lo contrario se estaría vulnerando el debido proceso y la seguridad jurídica.

7. El recurrente señala que: "(...) No obstante todo lo manifestado, queda claro que el solo hecho de existir llamadas realizadas a Yugoslavia, donde usted establece que dicho país se disolvió los años 91 - 92, máxime si no existe tarifario alguno, debió generar o crear en la ATT, UNA DUDA POR DEMÁS RAZONABLE PARA SOSPECHAR LA EXISTENCIA DE INDICIOS O PRESUNCIONES que podrían haber generado la viabilidad de dichas llamadas bajo otros mecanismos de clonación, piratería o cualquier hecho que definitivamente demuestren que mi persona jamás realizó tales llamadas; sin embargo, DECLARAR FUNDADO EL RECLAMO REALIZADO POR ESTA PARTE, SE CONSIDERA LA OTORGACIÓN DE LA RAZÓN EN BASE A LA VERDAD DE LO OCURRIDO, QUE NO ES OTRA QUE, JAMÁS SE REALIZARÓN LLAMADAS AL EXTERIOR; por tanto, debiera dejarse sin efecto la totalidad de la factura que alcanza según el OPERADOR a Bs. 22.035,87.-; pero, reitero, de forma totalmente contradictoria, instruye al OPERADOR, DEJAR SIN EFECTO LA FACTURA POR Bs. 22.035,87.-y FACTURAR la suma de Bs. 21.000,73., DECISIÓN TOTALMENTE LESIVA A MIS DERECHOS COMO USUARIO, fuera de vulnerar mis derechos y garantías constitucionales, ya que no explica menos hace una valoración de correspondencia, para establecer el por qué debo o debería pagar un consumo por un servicio que no lo he realizado o aprovechado, actitud totalmente contrario a lo indicado en la norma legal. (...)"; En ese contexto, corresponde señalar que el artículo 65 del Reglamento Aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, señala: "I. La Superintendencia resolverá la reclamación declarándola fundada o infundada: a. Dentro de los cinco (5) días siguientes a la contestación del traslado de la reclamación y de los cargos o de vencido el plazo establecido al efecto, cuando no se hubiera abierto un período de prueba; o b. Dentro de los diez (10) días siguientes al vencimiento del período probatorio. II. El





Superintendente, en la misma resolución que declare fundada la reclamación: a. Ordenará el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias o contractuales infringidas; b. Dispondrá la devolución de los importes indebidamente cobrados o la reparación o reposición de equipos y/o instalaciones dañadas; cambio de producto por estar adulterado o alterado en su peso o medida, cambio de garrafas de GLP en mal estado, reposición de productos adulterados, calibración de medidores, y en general, toda medida necesaria para asegurar la protección de los usuarios o consumidores; c. Impondrá al responsable la sanción que corresponda.", pudiendo disponerse la devolución de los importes indebidamente cobrados; en tal sentido, es legalmente posible declarar fundada la reclamación administrativa y disponer la devolución de aquellos importes que, luego del análisis técnico legal respectivo, se determine que fueron indebidamente cobrados o facturados, pudiendo éstos no ser, necesariamente, el total del monto reclamado como cobro o facturación indebida, toda vez que si ha concurrido una prestación efectiva del servicio, corresponde disponer el pago de lo que en derecho corresponde. Como lo sucedido en el presente caso, mal puede entender el recurrente que el hecho de haber declarado fundada su reclamación, se le haya dado "la razón de los fundamentos del reclamo realizado" en su totalidad, sin tomar en cuenta los fundamentos técnicos y legales expuestos en el punto Considerativo 4 de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 237/2022 de 31 de agosto de 2022, así como el Considerando 4 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-AR RE-TL LP 154/2022 de 28 de diciembre de 2022.

Respecto a las llamadas realizadas la Autoridad Reguladora de modo correcto estableció que: "(...) se determinó técnicamente que cada llamada efectiva y completada se realizó desde la línea 4599643 del USUARIO; el OPERADOR demostró que su única responsabilidad es la de transporte y transmisión de llamadas que solicitan un enlace internacional, no teniendo intervención alguna en la zona del USUARIO; sobre algún indicio de intromisión interna, vale decir dentro de los ambientes del domicilio de éste, podrían existir varias posibilidades, ya sea a través de una tercera persona quien habría efectuado las llamadas en cuestión, o a través de los denominados ciberdelincuentes, personas no autorizadas, hackers, atacantes, etc., quienes sacan provecho de las debilidades en seguridad, ya sea de empresas o personas naturales, que tienen servicio de telefonía, en especial y con grandes posibilidades en el servicio de voz sobre protocolo de internet (VoIP), ya que ésta funciona y/o trabaja sobre la red, explotando alguna vulnerabilidad para ingresar a su sistema con el propósito de efectuar llamadas a países de todo el mundo sin que lo noten, sino hasta recibir facturas con costos muy elevados a causa de las llamadas realizadas, aspecto que sucedió en el caso del USUARIO; de existir tales aspectos, no sería de responsabilidad de COMTECO R.L., o de ENTEL S.A., pues así lo describen los términos y condiciones del servicio de larga distancia internacional, los cuales señalan que: "El USUARIO titular de la línea telefónica fija o móvil desde la cual se cursó tráfico de larga distancia, es responsable de los actos relacionados al uso del servicio, así como de todos los usuarios que tengan acceso al servicio o a sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión y control, incluida las conexiones a Internet vía MODEM o servicio indirecto a través de los cuales se puede generar tráfico de larga distancia"; el USUARIO afirmó que hace uso de una central telefónica marca Grandstream UCM6104 para cuatro (4) líneas externas y veintitrés (23) internos VoIP, de entre ellas la línea objeto del reclamo, recalando que la mencionada central telefónica es de propiedad del USUARIO, no habiendo COMTECO R.L. ni el OPERADOR provisto, instalado, ni configurado equipo alguno dentro el domicilio del mismo, por lo que la gestión, instalación, configuración y mantenimiento de ese equipo es de entera responsabilidad del USUARIO, en especial temas relacionados con la seguridad del mismo, para de esa manera evitar una intromisión a su sistema; dilucidado tal aspecto, se analizó el detalle de consumo, tanto tarifa por minuto como tarifa por segundo, para de esa manera lograr el importe por la duración de cada llamada, obteniendo valores similares a los alcanzados por el OPERADOR, no obstante, existe una cantidad de llamadas cuyo destino lo describe como "YUGOSLAVIA", disuelta en 1991-1992, por lo que las llamadas a tal destino no pueden ser consideradas como llamadas efectivas, más aún, debido a que no existen tarifas para tal destino; por ello, totalizando los importes, se obtuvo el monto de Bs21.000,73.- (Veintiún mil 73/00 Bolivianos) que difiere del obtenido por el OPERADOR por Bs22.035,87 (Veintidós mil treinta y cinco 87/100 Bolivianos), lo cual motivó la determinación de declarar probada la reclamación y, en consecuencia, instruir al OPERADOR que deje sin efecto el importe facturado por concepto de llamadas de larga distancia internacional y que facture el





importe de Bs21.000,73.- (Veintiún mil 73/00 Bolivianos) (...)", de lo que claramente se establece que las llamadas efectivamente fueron realizadas desde la línea 4599643 del recurrente, sin embargo, el importe de Bs22.035,87 no era el correcto, motivo por el cual se dispuso declarar fundada la reclamación administrativa y de instruir a ENTEL S.A. dejar sin efecto el importe facturado y que facture el importe de Bs21.000,73.- (Veintiún mil 73/00 Bolivianos).

8. El recurrente hace una descripción de los antecedentes de las reclamaciones presentadas señalando que: "Con esos antecedentes, ante los fundamentos de reclamo vertidos por mi persona, su autoridad emite la resolución administrativa regulatoria ahora impugnada, y que con claridad me atrevo a manifestar contiene una serie de incoherencias e incongruencias que definitivamente son lesivas, perjudiciales y atentatorias, no solo a mi economía, sino principalmente a mis derechos y garantías constitucionales.", sin embargo, no refiere de manera puntual cuales serían esas incoherencias e incongruencias que le serían lesivas, perjudiciales y atentatorias, no pudiendo esta instancia pronunciarse al respecto.

9. En consideración a todo lo señalado en el marco del inciso u) del artículo 63 del Decreto Supremo N° 4857 y el inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el Recurso Jerárquico interpuesto por Amilcar Javier Rocabado Hinojosa contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 154/2022 de 28 de noviembre de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, confirmando totalmente el acto administrativo impugnado.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

UNICO.- Rechazar el Recurso Jerárquico interpuesto por Amilcar Javier Rocabado Hinojosa contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 154/2022 de 28 de noviembre de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, confirmando totalmente la misma.

Comuníquese, regístrese y archívese.


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

