

RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº **037**

La Paz, **23 FEB. 2024**

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Carlos Felipe Idelfonso Murguía Ramos, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2023 de 29 de septiembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte.

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

1. Que el 13 de febrero de 2023, Carlos Felipe Idelfonso Murguía Ramos, presentó su Reclamación Directa ETEL_LPZ/001335/2023, ante la oficina ODECO de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A., manifestando lo siguiente: "Cliente de la instancia 73737733 reclama por pérdida de megas acumulados, según el Agente de ENTEL, se debe a una norma de pérdida de megas acumulados, al cumplir 2 meses sin recargas (...) quiero aclarar que yo desconozco dicha norma y solicito la recuperación de mis megas acumuladas (...)" (fojas 01).

2. Que el 16 de febrero de 2023, el Operador resolvió la reclamación directa presentada por el Usuario, declarándola improcedente, de acuerdo a lo siguiente: "Sr. Usuario, habiendo realizado el análisis de su reclamo, le informamos que la vigencia de los MB no consumidos es de 60 días. Asimismo, se comunica que las características de los servicios prestados por ENTEL S.A. son publicadas oportunamente para conocimiento de nuestros usuarios." (fojas 01 Vta).

3. Que el 17 de febrero de 2023, el Usuario presentó su reclamación administrativa alegando lo siguiente: "Cliente Carlos Murguía Ramos no está de acuerdo con la Resolución del Reclamo ET_LPZ/001335/2023", la cual fue remitida por el Operador a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), a través de la Nota ENT-SGAR-E/2302089 de 23 de febrero de 2023 (fojas 2 a 4).

4. Que mediante Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 47/2023 de 24 de abril de 2023, notificado el 02/05/2023 al Operador y el 04/08/2023 al Usuario, se dispuso: "(...) Por lo mencionado anteriormente es importante explicar que por las pruebas remitidas se evidencia que la acumulación de megas fue del 1 de diciembre de 2022 al 14 de febrero de 2023 con un total de 383,86 MB acumulados, al día siguiente de la reclamación directa, es decir, el 14 de febrero de 2023, el Usuario realiza una recarga por el monto de 200 MB que sumado al acumulado le dan el total de 383,86 MB, por lo cual se evidencia que no se verificó pérdida de MB acumulados. Al respecto cabe aclarar que se considera que una Reclamación es manifiestamente infundada cuando la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) tiene certeza de que esta carece de fundamento legal, dado que no han acreditado los hechos y el derecho que se invoca, en ese entendido, corresponde que la reclamación sea rechazada (...) Al haber verificado los requisitos de admisibilidad de la Reclamación Administrativa y en el marco del inciso a) del artículo 61 del Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, Reglamento a la Ley N° 2341 para el SIRESE (REGLAMENTO APROBADO POR DS 27172) y con base en el análisis realizado anteriormente corresponde RECHAZAR por manifiestamente infundada la Reclamación Administrativa debiendo NOTIFICARSE a las partes con el presente acto y DISPONER EL ARCHIVO DE OBRADOS (...)" (fojas 34 a 41).

5. Que el 18 de agosto de 2023, Carlos Felipe Idelfonso Murguía Ramos, presenta una nota a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, admitida el 24 de agosto de 2023, donde señala que rechaza la respuesta a su reclamo referido a la pérdida de datos, bajo los siguientes argumentos (fojas 42 a 46):



i) Señala que en fecha 08/02/2023 hizo su reclamo a ENTEL S.A., por la pérdida de sus datos acumulados, debido a que en fecha 01/12/2022, ya contaba con 84 MB de datos acumulados, aproximadamente el 08/02/2023 y se sorprendió al ver que sólo tenía alrededor de 300 MB.

ii) Indica que, a la semana siguiente, le informaron que hay una ley que establece la pérdida de los datos al cabo de dos (2) meses de no recarga, la cual desconoce, solicitando se le proporcione para que pueda asumir defensa; por lo que, para aplicar dicha norma jurídica el Operador está en la obligación de notificarle, más si ella tiene una sanción o vulneración a la cual sería pasible, para que pueda solucionar su situación de la mejor manera posible.

iii) Expone que el Operador en ningún momento le comunicó la razón de la pérdida de sus datos acumulados, ni tampoco recibió alguna advertencia, para tomar las previsiones del caso, teniendo el Operador la obligación de informarle y advertirle sobre cualquier sanción.

iv) Refiere que su reclamo no es sobre la fecha de 14/02/2023 como indica la respuesta que le otorgó la ATT después de 120 días, sino que su reclamo es el 1584 en el cual especifica la fecha de pérdida de sus datos, más o menos el 01/12/2022.

v) Alega que al justificar el Operador la pérdida de sus datos por una norma, la cual su persona como el 90% de la población desconoce, recordando que el operador tiene la obligación de informarle y advertirle cualquier sanción en su contra.

vi) Afirma que es obligación de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) obligar a los operadores a informar y prevenir de estas sanciones a los usuarios.

6. Que mediante Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2023 de 29 de septiembre de 2023, la ATT resuelve: "ÚNICO. - RECHAZAR el Recurso de Revocatoria interpuesto el 18 de agosto de 2023, por CARLOS MURGUIA RAMOS, en contra del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada - Telecomunicaciones ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 47/2023 de 24 de abril de 2023, CONFIRMANDO TOTALMENTE el acto administrativo recurrido", bajo los siguientes fundamentos (fojas 53 a 60):

i) Manifiesta que: a) De acuerdo a lo establecido en la Comunicación Interna ATT-DFC-CI LP 162/2023 de 15 de marzo de 2023 y sus anexos, cursante a fs. 5 a la 22 de la carpeta administrativa, se evidencia que del análisis técnico efectuado por la Dirección de Fiscalización y Control de esa entidad a la información proporcionada por el Operador, como ser: El histórico resumido de compra de paquetes; compra de paquetes diarios; histórico de notificaciones; detalle de consumo y otros; el Usuario contaba con la línea 73737733, bajo el Plan Pre pago Básico. La cual dentro del periodo que comprende desde el 01/12/2022 al 14/02/2023, considerado por el Operador como objeto de la reclamación, se tiene lo siguiente: i. Del histórico resumido de compra de paquetes, se observa que el Usuario realizó la compra de paquetes de datos "Paquete 4G-2" por Bs.2,00 (Dos 00/100 bolivianos) equivalente a 200 MB, en fechas 12/12/2022, 02/02/2023 y 14/02/2023, las cuales coinciden con el histórico de notificaciones denominado mensajes de textos, las cuales fueron enviadas a la línea señalada. ii. No obstante y de acuerdo al detalle de consumo proporcionado por el Operador, se tiene que en fecha 02/02/2023 la línea tenía un saldo de 303,64 MB, realizando un consumo aproximado de 130 MB; por lo que, el 03/02/2023 tenía un saldo de 183,86 MB. El 14/02/2023 el Usuario adquiere 200MB que sumados al saldo anterior, el Usuario contaba con 383,86 MB, no evidenciando error alguno, es más matemáticamente el Usuario debería contar con sólo 373,64 MB. b) Por lo que, no se advierte pérdida alguna de MB.

ii) Refiere que: a) Como señaló precedentemente, el Usuario no perdió sus MB; sin embargo y con la finalidad de hacerle conocer la normativa, a la cual se le hizo referencia en alguna oportunidad, hace una copia textual de los Parágrafos IV y VII del Artículo 120 del Reglamento General a la Ley N° 164 para el Sector de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo

Nº 1391, de 24 de octubre de 2012, que a la letra dice: "(...) IV. Los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones al público de voz que ofrezcan la modalidad de cobro prepago, deben considerar las siguientes características: a) La vigencia de cualquier crédito que se cargue no podrá ser menor a sesenta (60) días calendario; b) Al vencimiento de su vigencia, el crédito o saldo no consumido se sumará al nuevo que se cargue; c) Al vencimiento de la vigencia de un crédito si la usuaria o el usuario no realiza recargas, la línea deberá permanecer habilitada para la recepción de llamadas y el acceso a números gratuitos y de emergencia, al menos por treinta (30) días calendario, adicionales. (...) VII. En la modalidad pre-pago y post-pago, para el servicio de acceso a internet, en los que se cobre por volumen de datos transferidos, se debe considerar: a. Planes en los que se oferte diferentes volúmenes de datos y tiempos de vigencia; b. En la modalidad pre-pago, el volumen de datos no consumido se sumará al volumen de datos del mes siguiente; c. En la modalidad pre-pago, para paquetes por volúmenes de bytes, el volumen no consumido se sumará al siguiente volumen de datos adquirido, siempre y cuando la usuaria o el usuario realice una compra del mismo paquete u otro similar en un periodo no mayor a dos (2) meses; d. Par ambas modalidades, cada volumen de datos no consumido se acumulará mínimamente por dos (2) meses (...)" b) Por otra parte y de acuerdo al Numeral 1 del Artículo 108 de la CPE, es deber de todos los bolivianos y bolivianas conocer, cumplir y hacer cumplir la CPE y las leyes, lo que equivale a que nadie puede alegar el desconocimiento de las normas jurídicas, por lo que la pretensión del recurrente al señalar que el Operador estaba en la obligación de hacerle conocer la norma jurídica citada precedentemente, carece de fundamento legal; más aún si se toma en cuenta que como Estado contamos con un órgano oficial de publicación y difusión permanente de la normativa, que es la Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia, que tiene la obligación de publicar las Leyes, Decretos Supremos, Resoluciones Supremas, Convenios y Tratados Internacionales, Sentencia Constitucionales, Resoluciones Ministeriales, entre otra normativa. c) Por consiguiente, la norma a la que se hizo referencia al Usuario en varias oportunidades es el Reglamento General a la Ley Nº 164 para el Sector de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo Nº 1391, de 24 de octubre de 2012, el cual puede ser descargado de la Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia.

iii) Expresa que acuerdo a la información proporcionada por el Operador cursante a fs. 10 vta. relacionada al histórico de notificaciones, se ha remitido mensajes a la línea 73737733, a través de los cuales se le informa acerca de la falta de MB, la expiración de los paquetes adquiridos, el costo de llamadas y cuando se adquiría los MB el tiempo de su vigencia, entre otros aspectos; por lo que, no se advierte falta de información al Usuario.

iv) Menciona que de la revisión de la carpeta administrativa, se verifica que la reclamación directa fue realizada el 13 de febrero de 2023, en cuya descripción no se evidencia fecha alguna; de igual manera, se evidencia a fs. 4 que el reclamo 1584, está relacionado con la presentación de la Nota ENT-SGAR-E/2302089 por parte del Operador a esa entidad para hacer conocer las reclamaciones directa y administrativa del Usuario, a la cual se le asignó la Hoja de Ruta 1584.

v) Señala que en el marco de las atribuciones fiscalizadoras de la ATT, está la de velar porque los usuarios, reciban información clara, oportuna, completa y gratuita respecto a los servicios que proporcionan los operadores y en caso de verificar su incumplimiento iniciar el correspondiente proceso sancionatorio; no obstante, en el presente caso que nos ocupa analizar se ha evidenciado a través del histórico de notificaciones, los constantes mensajes al Usuario respecto al servicio de datos proporcionados por el Operador. Que habiéndose comprobado que el Usuario no perdió sus MB acumulados, y que la reclamación administrativa carece de fundamento legal al no haberse acreditado los hechos y el derecho invocado; y que los argumentos del recurrente no cuentan con respaldo fáctico alguno, ni son suficientes para que esa Autoridad de Regulación y Fiscalización revoque las determinaciones emitidas en el FORMULARIO 47/2023, corresponde a esa Entidad Regulatoria, en el marco del análisis expuesto y de acuerdo al Artículo 61 de la Ley Nº 2341 e inciso c), Parágrafo II del Artículo 89 del Reglamento aprobado por D.S. 27172, resolver el Recurso de Revocatoria rechazando el mismo y confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.



6. Que en fecha 19 de octubre de 2023, Carlos Felipe Idelfonso Murguía Ramos, interpone recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2023 de 29 de septiembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización en Telecomunicaciones y Transportes, bajo los siguientes argumentos (fojas 61 a 62):

i) Señala que recurrió a la ATT por la pérdida de sus datos acumulados alrededor del 01 de diciembre del 2022, ya que según él contaba con 60GB acumulados, y en fecha 12 de febrero del 2022, cuando hizo recarga de sus datos notó que solo contaba con 350MB, por lo que hizo su reclamo a ENTEL, donde le dijeron que existe una ley la cual establece la pérdida de sus datos si no efectúa recarga dentro de los 60 días calendarlo, y que tenía la obligación de conocer la misma, aclarando que fue dos (2) veces a las oficinas de ENTEL, cuando observó que no hay información de dicha ley en ENTEL y las personas que le atendieron buscaron alrededor de una hora sin haber encontrado esa resolución o ley. Y ante esta situación y el constante cambio de excusas les pidió que le dieran algo escrito.

ii) Expresa que luego recurrió a la ATT haciendo su reclamo, y que su solicitud fue rechazada en contra su persona, e incluso se apersonó a la ATT para hablar con el funcionario que realizo dicha resolución y aclararle que su reclamo no correspondía a febrero sino a diciembre y que le diera una razón escrita de dicha ley y el porqué del rechazo, pero hace una semana más o menos le notificaron de nuevo rechazando su reclamo.

iii) Expresa que ese abuso y determinación de ENTEL de proceder a la pérdida de datos acumulados es frecuente y va en contra de la misma ley que ellos sustentan como justificación. Manifestando que dicha Ley N° 164, artículo 120, establece que todos los datos acumulados tienen duración mínima de 60 días. Al vencimiento de vigencia el crédito o saldo no consumido se sumará al nuevo que se recargue. Por lo tanto, como viene reiterando en 3 cartas enviadas a la ATT, por eso ahora presenta esta carta para que sea presentada ante el Ministerio de Obras Públicas, para que sea dicha autoridad la que determine su situación y solucione este inconveniente para la devolución de sus datos acumulados alrededor de septiembre, octubre de 2022, ya que desde esa fecha no utilizó su dispositivo por encontrarse dañado, indicando que a la fecha solo cuenta con 200 megas los cuales fueron adquiridos el día 19 de octubre de 2023, y no le repusieron los datos acumulados que tenía en febrero y menos los de septiembre 2022.

7. Que en fecha 24 de octubre de 2023, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, mediante nota ATT-DJ-N LP 913/2023, remite al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, el recurso jerárquico interpuesto por Carlos Felipe Idelfonso Murguía Ramos, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2023 de 29 de septiembre de 2023, emitida por la ATT (fojas 64).

8. Que a través de Auto de Radicatoria RJ/AR-72/2023 de 30 de octubre de 2023, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, admitió y radicó el recurso interpuesto por Carlos Felipe Idelfonso Murguía Ramos, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2023 de 29 de septiembre de 2023, emitida por la ATT (fojas 65 a 69).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 95/2024 de 20 de febrero de 2024, 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 Carlos Felipe Idelfonso Murguía Ramos, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2023 de 29 de septiembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente y en su mérito el Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 47/2023 de 24 de abril de 2023.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y considerando lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ-N° 95/2024, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el párrafo 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. Que 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. Que el inciso c) del artículo 4 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, dispone que, en base al principio de sometimiento pleno a la ley, la Administración Pública registrará sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.
4. Que el artículo 28 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, dispone en el inciso b) que el acto administrativo deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable y en el inciso e) que es un elemento esencial del acto administrativo el fundamento, el acto administrativo deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitirlo consignando, además, los recaudos indicados en el inciso b) de dicho artículo.
5. 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.
6. 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, 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.
7. Que la Sentencia Constitucional Plurinacional 0111/2018-S3 de fecha 10 de abril de 2018, en relación al principio de congruencia establece que: Al respecto la SCP 1302/2015-S2 de 13 de noviembre, estableció que: "Como se dijo anteriormente, **la congruencia de las resoluciones judiciales y administrativas, constituye otro elemento integrador del debido proceso**, al respecto la SC 0358/2010-R de 22 de junio, señaló lo siguiente: la congruencia como principio característico del debido proceso. entendida en el ámbito procesal como la estricta correspondencia que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto, (...) esa definición general, no es limitativa de la congruencia que debe tener toda resolución ya sea judicial o administrativa y que implica también la concordancia entre la parte considerativa y dispositiva, pero además esa concordancia debe mantenerse en todo su contenido, efectuando un razonamiento integral y armonizado entre los distintos considerandos y razonamientos emitidos por la resolución, esta concordancia de contenido de la resolución y su estricta correspondencia entre lo pedido, lo considerado y lo resuelto, conlleva a su vez la cita de las disposiciones legales que apoyan ese razonamiento que llevó a la determinación que se asume. En base a esos criterios se considera que quien administra justicia debe emitir fallos motivados, congruentes y pertinentes".
8. Que por su parte, la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 124/2019 – S3 de 11 de abril de 2019, que determina: "(...) II.1. Sobre la fundamentación y motivación de las resoluciones como componente del debido proceso. Jurisprudencia reiterada. Al respecto, la jurisprudencia constitucional refirió que la fundamentación y motivación realizada a tiempo de emitir una determinación, debe exponer con claridad los motivos que sustentaron su decisión, entre otras la SC 0863/2007-R de 12 de diciembre, estableció que: "...la garantía del debido proceso, comprende entre uno de sus elementos la exigencia de la motivación de las resoluciones, lo que significa, que toda autoridad que conozca de un reclamo, solicitud o que dicte una resolución resolviendo una situación jurídica, debe ineludiblemente exponer los motivos que sustentan su decisión, para lo cual, también es necesario que exponga los hechos establecidos, si la problemática lo exige, de manera que el justiciable al momento de conocer la decisión del juzgador lea y comprenda la misma, pues la estructura de una resolución tanto en el fondo como en la forma, dejará pleno convencimiento a las partes de que se ha actuado no sólo de acuerdo a las normas sustantivas y procesales aplicables al caso, sino que también la decisión está regida por los principios y valores

supremos rectores que rigen al juzgador, eliminándose cualquier interés y parcialidad, dando al administrado el pleno convencimiento de que no había otra forma de resolver los hechos juzgados sino de la forma en que se decidió (...). Finalmente, cabe señalar que la motivación no implicará la exposición ampulosa de consideraciones y citas legales, sino que exige una estructura de forma y de fondo. En cuanto a esta segunda, la motivación puede ser concisa pero clara y satisfacer todos los puntos demandados, debiendo expresar el Juez sus convicciones determinativas que justifiquen razonablemente su decisión en cuyo caso las normas del debido proceso se tendrán por fielmente cumplidas. En sentido 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” (las negrillas nos corresponden). Por su parte, la SCP 0450/2012 de 29 de junio, remarcó: “La jurisprudencia señaló que el debido proceso es de aplicación inmediata, vincula a todas las autoridades judiciales, jurisdiccionales y administrativas, y constituye una garantía de legalidad procesal prevista por el constituyente para proteger la libertad, la seguridad jurídica y la fundamentación o motivación de las resoluciones judiciales o administrativas. Abarca un conjunto de derechos y garantías mínimas que garantizan el diseño de los procedimientos judiciales y administrativos, entre sus elementos se encuentra la fundamentación y motivación de las resoluciones, a las que toda autoridad a cargo de un proceso está obligada a cumplir, no solamente a efectos de resolver el caso sometido a su conocimiento, sino exponiendo de manera suficiente, las razones que llevaron a tomar cierta decisión, así como las disposiciones legales que sustentan la misma, es decir, debe llevar al convencimiento que se hizo justicia, tanto a las partes, abogados, acusadores y defensores, así como a la opinión pública en general; de lo contrario, no sólo se suprimiría una parte estructural de la resolución sino impediría que las partes del proceso conozcan los motivos que llevaron a dicha autoridad a asumir una determinación, lo que no implica que dicha motivación contenga una exposición ampulosa y sobrecargada de consideraciones y citas legales, basta con que ésta sea concisa pero clara y satisfaga todos los aspectos demandados (...).”

9. Que el inciso b) del Parágrafo II del artículo 91 del Reglamento a la Ley N° 2341, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que, se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado.

10. Que el Decreto Supremo N° 4857 de 06 de enero de 2023, que establece la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, en el artículo 63, prevé: “Las atribuciones de la Ministra (o) de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado, son las siguientes: inciso u) Resolver recursos jerárquicos interpuestos contra las resoluciones que resuelvan los recursos de revocatoria, emitidas por la Directora o Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y transportes -ATT”.

11. Que una vez expuestos los antecedentes, el marco normativo aplicable al caso, corresponde analizar los argumentos presentados en el recurso jerárquico, de lo que se obtiene:

i) Respecto al argumento del recurrente que recurrió a presentar su reclamación, debido a la pérdida de sus datos acumulados en fecha alrededor del 01 de diciembre de 2022, ya que según él contaba con 60GB, acumulados, y que en fecha 12 de febrero de 2022 cuando realizó la recarga de sus datos advirtió que solamente contaba con 350 MB; se advierte que los mismos argumentos fueron presentados por el recurrente en su recurso de revocatoria; donde la ATT en la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2023, al momento de evaluar los mismos, en el numeral 4, Pág. 5, le indica que: “De la revisión de la carpeta administrativa, se verifica que la reclamación directa fue realizada el 13 de febrero de 2023, en cuya descripción no se evidencia fecha alguna”, no obstante en la Comunicación Interna ATT-DFC-CI LP 162/2023 de 15 de marzo de 2023, en el recuadro al análisis Técnico Preliminar, señala: **“Hacer notar que el Operador, señaló las fechas 01 de diciembre de 2022 al 14 de febrero de 2023, considerado como periodo objeto de reclamación”**, por tanto, se debe explicar al recurrente cual es el análisis sobre la acumulación al 01 de diciembre de 2022, conforme lo expuesto en la normativa, toda vez que la reclamación fue en razón a **“pérdida de megas acumuladas”** y el Operador sin realizar mayor explicación refiere que la vigencia de los MB no consumidos son de 60 días; aspecto que no fue analizado ni aclarado por la ATT, tomando en cuenta que en la solicitud de Información Técnica y Propuesta de Avenimiento 103-2023 de 28 de febrero de 2023, requirió que el Operador, remita el Registro de la cantidad de datos que tenía la cuenta del usuario antes y después del periodo objeto de la reclamación; ingresando de esta manera en una



incongruencia al momento de emitir el rechazo de la Reclamación Administrativa por ser manifiestamente infundada a través del Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 47/2023 de 24 de abril de 2023, toda vez que considera únicamente el periodo desde el 01 de diciembre de 2022 al 14 de febrero de 2023, sin considerar en su explicación y análisis a la acumulación de megas que alega el recurrente a dicha fecha.

ii) Asimismo, de la revisión de los antecedentes, se advierte que el precitado Formulario 47/2023, menciona la Comunicación Interna ATT-DFC-CI LP 162/2023 de 15 de marzo de 2023; la cual hace referencia a la solicitud de información y propuesta de advenimiento de 28 de febrero de 2023 y a la respuesta otorgada por ENTEL en fecha 08 de marzo de 2023; sin embargo, no hace ninguna mención a la solicitud de información y propuesta de advenimiento realizada en fecha 02 de marzo de 2023 (110/2023), y su respuesta remitida por ENTEL el 17 de marzo de 2023, es decir dos (2) días posteriores a la emisión de la citada Comunicación Interna 162/2023, respuesta que en su Anexo 2 (fojas 30) Vta., se advierte la captura del detalle de compras de paquete donde citan como fecha de creación el 23 de noviembre de 2022, es decir anterior al 01 de diciembre de 2022; no obstante, no existe ninguna aclaración respecto a su valoración, situación que deberá ser considerada por la ATT, toda vez que la falta de congruencia en cuanto a los antecedentes que respaldan la emisión del Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 47/2023 de 24 de abril de 2023, impide que la instancia del jerárquico pueda valorar adecuadamente la actuación de la ATT frente a la reclamación efectuada por el administrado ahora recurrente.

En consecuencia, es ineludible señalar que las observaciones descritas, pudieron ser advertidas al momento de resolver el recurso de revocatoria; situación que no aconteció, lo cual obligó que al momento de resolver el recurso jerárquico y en atención a los argumentos del recurrente, se proceda a realizar la revisión de las actuaciones emitidas en la primera instancia, observándose en consecuencia que los actos emitidos por la ATT no guardan la debida claridad ni congruencia con los antecedentes adjuntos en la carpeta, situación que impide ingresar a una valoración de los argumentos de fondo expuestos por el recurrente.

12. Que en razón a lo expuesto se advierte que tanto la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2023 de 29 de septiembre de 2023, así como el formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 47/2023 de 24 de abril de 2023, carecen de la debida congruencia y falta de claridad respecto a los antecedentes cursantes en la carpeta, lo que conlleva una inobservancia del fundamento de dichos actos administrativos, el cual refiere que los mismos, deben expresar en forma concreta las razones que inducen a emitirlo, sustentándose en los hechos y **antecedentes que le sirvan de causa** y en el derecho aplicable. En el contexto anotado, el acto administrativo, como exteriorización de la voluntad de la Administración Pública que produce efectos jurídicos sobre los administrados, tiene como uno de sus elementos principales a la motivación, la cual debe ser entendida como la explicitación de cuáles son las circunstancias de hecho y de derecho que fundamentan la emanación del acto y que está contenida, en la forma, en la parte considerativa de los fallos administrativos. En ese sentido, todo acto administrativo debe ser motivado, revistiendo la motivación mayor importancia en los actos dictados en ejercicio de facultades discrecionales o que, ante una regla general, permiten la aplicación de una excepción. (Sentencia Constitucional Plurinacional N° 124/2019 – S3 de 11 de abril de 2019).

13. Que habiéndose establecido la falta de fundamentación, motivación y congruencia, suficientes en el análisis de la ATT, **no corresponde emitir pronunciamiento sobre otros agravios que hacen al fondo de la controversia**, toda vez que la ATT debe emitir un nuevo pronunciamiento y no es pertinente adelantar el criterio sobre aspectos que podrían ser revisados en un posterior recurso jerárquico.

14. Que por todo lo referido y el marco del inciso u) del artículo 63 del Decreto Supremo N° 4857 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 Carlos Felipe Idelfonso Murguía Ramos, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2023 de 29 de septiembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización

de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente y en su mérito el Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 47/2023 de 24 de abril de 2023.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Carlos Felipe Idelfonso Murguía Ramos, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2023 de 29 de septiembre de 2023, revocándola totalmente y en su mérito el Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 47/2023 de 24 de abril de 2023.

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

