

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° **057**

La Paz, **21 MAR 2025**

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por FERNANDO MAMANI POCOACA, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 22/2024 de 29 de abril de 2024, 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 29 de diciembre de 2022, el usuario FERNANDO MAMANI POCOACA presenta su Reclamación Directa mediante Formulario NTEL/LPZ 9333/291222, por problemas en la atención al cliente debido a un deficiente servicio de NUEVATEL PCS.
2. Mediante Nota NT-/SCS-3551/2022 de 20 de enero de 2023, el operador resolvió la reclamación directa presentada por el usuario.
3. En fecha 16 de febrero de 2023 el usuario presente reclamación administrativa ante la ATT, con referencia: "Reclamo del Mal Servicio de Internet y el Incumplimiento del Contrato por la Empresa Viva".
4. Mediante nota de fecha 31 de agosto de 2023, el Usuario solicita respuesta al reclamo que se sigue contra la Empresa NUEVATEL (PCS BOLIVIA) VIVA y solicito que convoque a una Audiencia y se fije día, hora y lugar por los daños y perjuicios que había ocasionado.
5. Cursa en antecedentes el Acta de Avenimiento AVETL LP 68/2023, en la cual refiere que en fecha 22 de septiembre de 2023 a horas 15:30 se instaló la audiencia de avenimiento con presencia del personal de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), el operador y el usuario; en la que se acordó lo siguiente: "Se declaró cuarto intermedio ya que el USUARIO enviará hasta el día lunes 25/09/2023 la documentación concerniente a la devolución de los equipos y la constancia de reclamación generada por el mismo; posteriormente hasta fecha 27/09/2023 el OPERADOR remitirá la información concerniente al tráfico de consumo por servicio de internet.". Concluyendo dicha audiencia en fecha 22 de septiembre a horas 16:30.
6. En atención a la nota de 06 de octubre de 2023, el usuario solicita a la ATT fije día y hora para realización de audiencia conforme al Acta de Advenimiento de fecha 22 de septiembre de 2023; en respuesta, cursa en antecedentes el Acta de Reunión de fecha 26/10/2023.
7. La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), atendió la reclamación administrativa a través de Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 3/2024, disponiendo que al haber analizado los requisitos de la admisibilidad de la Reclamación Administrativa, en el marco del inciso a) del artículo 61 del Reglamento aprobado por el D.S. 27172 y en base al 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.
8. En fecha 24 de enero de 2024, la ATT notifica al usuario con Rechazo de Reclamación Administrativa respuesta procedente Re 03 ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 3/2024 de 16 de enero de 2024.
9. Mediante nota de fecha 16 de febrero de 2024, el usuario presente ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), Recurso de Revocatoria al Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 3/2024. Cabe señalar que el referido recurso ha sido presentado ante la ATT en fecha 16 de febrero de 2024.
10. La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), atendió el recurso de revocatoria a través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 22/2024 de 28 de marzo de 2024, que en su parte resolutive señala: "DESESTIMAR el recurso de revocatoria interpuesto por FERNANDO MAMANI POCOACA en contra del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada – Telecomunicaciones ATT-DJ-FREPR-ODE-TL

LP 3/2024 de 16 de enero de 2024, por su presentación fuera del término, en aplicación de lo establecido en el inciso a) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento aprobado por el D.S. 27172, concordante con el artículo 61 de la Ley 2341. Toda vez que el RECURRENTE ha señalado domicilio procesal fuera del radio urbano del asiento de la ATT, procédase a notificar por Secretaría al teléfono de referencia 706608993 o al correo electrónico mamanifer3@gmail.com. Asimismo, notifíquese a NUEVATEL S.A. en la calle Capitán Ravelo N° 2289, Torre "C" del Edificio Multicentro de la ciudad de La Paz en cumplimiento de los artículos 13 y 26 del Reglamento aprobado por el D.S. 27172, concordante con el artículo 33 de la Ley 2341."

11. Mediante nota de fecha 29 de abril de 2024 el usuario FERNANDO MAMANI POCOACA, presenta recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 22/2024 de 28 de marzo de 2024, por lo que se emite la Resolución Ministerial N° 175 de fecha 10 de septiembre de 2025, mismo que se resuelve: "**PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico interpuesto por FERNANDO MAMANI POCOACA en contra de la Resolución de Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 22/2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes**".

12. En fecha 28 de octubre de 2024 el ente regulador emite la Resolución de Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 95/2024; señalando los siguientes puntos:

i. Que, de la verificación del expediente administrativo del caso de autos, no concurrió ninguna de las causales previstas en el párrafo I del artículo 35 de la Ley 2341. Siendo observable la falta de coherencia en las diversas solicitudes presentadas por el USUARIO a lo largo del proceso administrativo. En la reclamación directa, se menciona únicamente el mal servicio otorgado por el OPERADOR y la incorrecta facturación de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 202; sin embargo, en la reclamación Administrativa se solicita la rescisión del contrato por incumplimiento. Posteriormente, en la reunión de avenimiento, el USUARIO manifestó que su objetivo era la reposición del servicio. Esta inconsistencia se repite al interponer el recurso de revocatoria; de esta descripción, la ATT sostiene que no es clara lo cual impide definir el objeto del reclamo, ya que entre un acto y otro existe una falta de congruencia. En ese sentido, al carecer de dicho elemento esencial, no existe un objeto claro ni preciso sobre el cual la ATT pueda emitir un pronunciamiento general.

ii. Señala que, sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, intenta precisar que el Recurrente ha expresado su desacuerdo con la decisión impugnada, específicamente en relación con la disminución de la velocidad del servicio de internet contratado con el operador NUEVATEL VIA lo que afectó gravemente al funcionamiento de su café internet, generando pérdidas económicas. A pesar que los reiterados intentos del RECURRENTE para obtener asistencia técnica, NUEVATEL VIVA no envió personal para resolver el problema. Cabe señalar que, con base a la información comprometida por el OPERADOR ya había indicado, al resolver la reclamación directa del USUARIO que, debido a las características del servicio, no se garantiza una velocidad continua de 17 Mbps, estableciendo mínima alcanzar el 50% de la velocidad contratada, lo cual está publicado en su página web.

iii. El Recurrente, argumenta que, no existió el restablecimiento del servicio, por lo que considera que la solicitud de NUEVATEL VIVA para la devolución del equipo a cambio de anular las facturas de octubre y noviembre d 2022, ya que estas facturas corresponden a un periodo en el cual no se prestó el servicio. Asimismo, acusa a la empresa de actuar de mala fe al no cumplir con sus obligaciones contractuales, razón por la cual solicita la rescisión del contrato por incumplimiento por lo expuesto la ATT ve necesario señalar que, si bien el RECURRENTE presentó junto a su recurso de Revocatoria, la supuesta entrega de los equipos de un dealer autorizado; existen contradicciones respecto a dicha entrega, ya que por un lado se señala que el personal técnico habría llevado e equipo; por otro lado, se indica que la misma fue realizada de manera personal, motivo por el cual no puede ser tomada en cuenta y no desvirtúa la no presentación de la documentación comprometida por el RECURRENTE en la reunión de avenimiento, lo cual era necesario para proceder con la baja de las facturas pendientes de pago de los meses de septiembre a noviembre de 2022. En consecuencia, no corresponde la anulación de dichas facturas, más aún si como se mencionó párrafos más arriba el USUARIO contaba con el servicio de acceso a internet inalámbrico.

iv. Que, en cuanto a la solicitud del RECURRENTE para que el ente regulador intervenga y responsabilice a la empresa operadora por las pérdidas económica, que asciendan a Bs. 800.- (OCHOCIENTOS 00/100 BOLIVIANOS) por día de ingresos perdidos y Bs.- 2.500 (DIS MIL QUINIENTOS 00/100 BOLIVIANOS), mensuales por el alquiler del local del café internet, así como la rehabilitación del servicio y un compensación por los daños sufridos, concluyen que esta instancia administrativa no es competente para calcular ni otorgar dichas compensaciones.

13. En fecha 18 de noviembre de 2024, el Recurrente interpone Recurso Jerárquico contra la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 95/2024, señalando los siguientes argumentos:

i. *"Mi persona tiene la actividad de un café internet y también realiza investigaciones escolares y trabajos, que por día genera una ganancia de 800 bs en total, que es mi fuente de trabajo y sustento de mi familia. Asimismo el lugar donde se encuentra el café internet es alquiler toda la planta baja del inmueble que se paga la mensualidad de 2500 bs cada mes. Que en el mes de septiembre del 2022 la EMPRESA NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. "VIVA" saco una promoción sobre el servicio de internet que ofrecía sin costo de instalación el servicio de internet de 17 Mbps el costo de 199 bs si cancelaba de forma puntual cada mes el costo sería de 159 bs. Que en la fecha 9 de septiembre del 2022 me apersoné a la oficina Ubicado en la avenida 6 de marzo de la ciudad del alto, y se firmó el contrato del servicio de internet con la EMPRESA NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. "VIVA". Que en la fecha 18 de septiembre del 2022 fue instalado el servicio internet en el domicilio, que no sabe la razón en la fecha 19 de septiembre del 2022 bajo la velocidad del internet a 2 Mbps que era inutilizable en el café internet, que me contacte con técnicos de la empresa Viva que no fui atendido en varios ocasiones y días, que por la llamada gratuita 103 que tiene la empresa viva, me fue indicado que llevara todo el equipo más sus componentes a una agencia más cercana de mi domicilio para la respectiva revisión y si es necesario me cambiarían con otro equipo. Que en la fecha 11 de octubre del 2022 me apersoné a la agencia ubicado en la avenida 6 de marzo de la ciudad del alto, que fui atendido por atención al cliente (Plataforma) que se explicó que me llega el internet a 2 Mbps que es inutilizable en el café internet desde la fecha 19 de septiembre del 2022, que tampoco los técnicos de viva se apersonaron al domicilio a solucionar el problema.*

Que en ese momento se generó un reclamo de primera instancia con NTEL/LPZ 9217/111022, donde explica por detallado y también se realizó la devolución del equipo para su respectiva revisión, y en la fecha 1 de noviembre del 2022 emitió la respuesta la empresa viva donde indica " Que el equipo ROUTER y sus componentes fue derivado al personal responsable, y se va contactar con mi persona para la reposición y reinstalación y habilitación en el domicilio el servicio de internet, y también no se facturaría hasta que no sea rehabilitado el servicio internet en el domicilio No pasaron al domicilio el personal técnico de viva a realizar la reinstalación del servicio de internet que ocasiono en la paralización del café internet, y la ganancia y cumplimiento del alquiler y la subsistencia de mi familia y al derecho del trabajo. Ante no tener solución por la empresa viva, sea acudido a la autoridad de la ATT con la carta de fecha 15 de diciembre del 2022 con No H.R. L.P. # 12292 que se solicitó el incumplimiento de contrato de servicio de internet por la empresa viva y el resarcimiento de los daños y perjuicios y sea pedido la explicación y anulación, corrección la factura de los meses de octubre y noviembre del 2022 porque no sea tenido el servicio de internet en el domicilio porque se encontraba en la espera de la reinstalación y habilitación del servicio de internet en el domicilio que no fue realizado. Ante no tener respuesta al reclamo por la ATT y se encontraría fuera de plazo y estaría siendo perjudicado en mi fuente de trabajo sea mandado en la fecha 31 de agosto del 2023 con No H.R. LP 7898, solicitando que emita la respuesta al reclamo y también convoque a una audiencia de avenimiento con la empresa viva para buscar la solución sobre los daños y perjuicios que habría ocasionado intencionalmente la empresa Viva.

Que en fecha 22 de septiembre del 2023 convoque a horas 15:30 pm a una audiencia la autoridad de la ATT, que en la audiencia estaba presente personal de la empresa Viva y personal de la ATF y mi persona como usuario, que se quedó con el siguiente compromiso por parte de la empresa viva:

Se quedó de acuerdo con la empresa viva y la ATT y mi persona como usuario que la factura de septiembre de 2022 se anularía porque no llego ni al 50 % el servicio de internet en el domicilio.

- Sobre la petición que determine el incumplimiento de contrato, la empresa viva no estaba de acuerdo, que indico que mi persona ha solicitado en dos cartas en fecha 8 de agosto y 8 de septiembre de 2023 la solicitud de la rehabilitación del servicio de internet en el domicilio, ante ese aspecto se comprometido la empresa viva que durante los próximos días pasarían personal técnico para realizar la reinstalación y habilitación del servicio de internet en el domicilio.

- Respecto al cobro de la factura del mes de octubre y noviembre del 2022 y la petición del resarcimiento sobre los daños y perjuicios, la empresa Viva solicito un cuarto intermedio para ser analizado.

- Que la autoridad de la ATT a la solicitud de un cuarto intermedio determino que para la fecha 25 de septiembre del 2023 se volvería a reunir en la audiencia la empresa viva, mi persona como "usuario" y personal de la AAT a horas 16:30 pm en oficinas de la paz, que también pidió al usuario presentar de forma física el formulario de reclamo No NTEL/LPZ 9217/111022 de fecha 11 de octubre del 2022 para la anulación, corrección de la factura del mes de octubre y noviembre del 2022. Y también la autoridad de la ATT a pedido a la empresa viva que presente la documentación porque hasta fecha no fue reinstalado y habilitado en el domicilio el servicio de internet el motivo a causa y también pidió que presentara la documentación si hubo tráfico de internet en los meses de octubre y noviembre del 2022. Que también en la audiencia la autoridad de la ATT registró en la acta de avenimiento con No AVETL LP 68/2023 todo lo mencionado
- Que en fecha 25 de septiembre del 2023 a horas 16:20 pm me apersoné a oficinas de la autoridad de la ATT como se acordó, donde me fue indicado que por motivos fortuitos se iba a fijar para otra fecha y me va ser notificado, ante suceso se dejó al funcionario de la ATF una copia del formulario de reclamo con Ng NTEL/LPZ 9217/111022 de fecha 11 de octubre del 2022 y se pidió que adjuntara a la carpeta de reclamo. Como no volvió a convocar la autoridad de la ATT la audiencia de avenimiento sea mandado en la fecha 6 de octubre del 2023 una carta solicitando la reanudación de la audiencia de avenimiento que se fije día hora y lugar o se pronuncie con una respuesta yaqué se encontraría fuera de tiempo y plazo y mi actividad del café internet estaría paralizado y me estaría ocasionado grandes perjuicios y sea vuelto a adjuntar el formulario de reclamo con No NTEL/LPZ 9217/111022 en la nota. Y se puso en conocimiento que la empresa viva no habría cumplida el compromiso de la audiencia de avenimiento que se quedó en la reinstalación y habilitación del servicio de internet en el domicilio.

Que después que no se reanuda la audiencia de avenimiento desde el mes de septiembre del 2023 no se entiende con que respaldos fue analizado o con que documentación presentada fue determinado la respuesta ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 3/2024 por la autoridad de la ATT que el contenido es errada y no corresponde al reclamo que se sigue y confunde con otro reclamo, y la decisión que toma es en parcializarse en su decisión notando en favorecer con la decisión a la empresa viva. Yaqué el compromiso en fecha 22 de septiembre del 2022 en la audiencia de avenimiento la empresa viva, sea como prometido en reinstalar y habilitación del servicio de internet en el domicilio y sobre el resarcimiento de los daños y perjuicios se tenía que buscar una solución, sobre la anulación de la factura del mes de septiembre de octubre del 2022 se tenía que corregir al presentar el formulado de reclamo Ng NTEL/LPZ 9217/111022 que no menciona en la respuesta ATT-DJ-FREPR-ODE-TL-LP 3/2024, que en fecha 16 de febrero del 2024 con No HR LP # 1610 sea interpuesto el recurso revocatorio que sea pedí una explicación, que la autoridad de la ATT a emitido la respuesta ATT-DJ-RA RE-TL LP 22/2024 donde no toma la petición del usuario en explicar por detallado más al contrario se basa sobre los tiempos y plazos que se tenía que presentar ante la ATT el recurso de revocatoria.

Que en fecha 29 de abril del 2024 con Ng HR LP # 4037 sea interpuesto el recurso explicando el recurrente con un calendario que se presentó dentro del plazo. Que en la resolución ministerial 175 de fecha 10 septiembre del 2024 instruye que se anula la resolución ATT-DJ-RA RE-TL LP 22/2024 y se pronuncie con una resolución a la petición del recurrente. Que la autoridad de la ATF en el mes de octubre del 2024 emite la respuesta ATT-DJ-RA RE-TL LP 95/2024 donde no se entiende el actuar de la autoridad de la ATT en parcializarse o que pretendería, sobre el compromiso de la fecha 22 de septiembre del 2022 en la audiencia de avenimiento, que la empresa viva tenía que reinstalar y habilitar el servicio de internet, y sobre la factura de octubre y noviembre de 2022 se tenía que corregir anular al presentar el formulario de reclamo, y sobre el resarcimiento de los daños y perjuicios se tenía que buscar una solución. Que hasta la fecha actual no se pronuncia la ATT, solo se ve que trata de confundir con otro reclamo, que también ante la demora de la ATT y actuar la empresa Viva ya habría reportado a la central de riesgo ante la autoridad de supervisión del sistema financiero arbitrariamente dentro del reclamo que se estaba siguiendo actualmente. Y notando que la empresa viva ya habría realizado el cumplimiento del contrato del servicio de internet en su actuar.

13. Mediante Auto de Radicatoria RJ/AR – 01/2025 de 03 de enero de 2025, el Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico, interpuesto por FERNANDO MAMANI POCOACA, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 95/2024 de 28 de noviembre de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico INF/MOPSV-DGAJ N° 105 de 11 de marzo 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 rechace el Recurso Jerárquico planteado por FERNANDO MAMANI POCOACA en contra de la Resolución de Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 95/2024 de 28 de octubre de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT, revocando totalmente 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° 105 de 11 de marzo de 2025, 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. 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. 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.

4. 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. El parágrafo III del Artículo 21 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, establece que, las actuaciones administrativas que deban ser realizadas por personas que tengan su domicilio en un Municipio distinto al de la sede de la entidad pública que corresponda, tendrán un plazo adicional de cinco días, a partir del día de cumplimiento del plazo.

6. El artículo 61 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que los recursos administrativos previstos en dicha 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 término, no cumplierse las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumplierse el requisito de legitimación establecido en el artículo 11 de esa misma ley.

7. El Artículo 63 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, dispone que el recurso de revocatoria deberá ser interpuesto por el interesado ante la autoridad administrativa que pronunció la resolución impugnada, dentro del plazo de diez (10) días siguientes a su notificación.

8. El parágrafo 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.

9. El Artículo 86 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, dispone que los recurrentes legitimados presentarán sus recursos por escrito ante el Superintendente Sectorial que emitió la resolución impugnada

individualizando el acto objeto de impugnación e indicando el derecho subjetivo o interés legítimo que invocan, dentro del plazo y con las formalidades establecidas en la Ley de Procedimiento Administrativo.

10. El inciso b) del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 antes citado, dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado.

11. Conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar los argumentos de ambas partes, puntualizando los mismos de acuerdo a lo siguiente:

i. Sobre el aspecto de la facturación de los meses de octubre y noviembre, aun cuando el recurrente señala que el servicio no llegó al 50 %; se debe señalar que de acuerdo con la comunicación interna ATT-DFC-CI LP 1006/2023 de 23 de noviembre 2023 estableció en su punto 7 que: *"Luego del análisis efectuado a las pruebas presentadas por el operador, del análisis de tráfico se aprecia que existió servicio, por otro lado el operador remitió información de las velocidades mínimas esperadas en el servicio LTE fijo inalámbrico en condiciones normales, que equivalen al 50 % de velocidad contratada en cada plan"*.

ii. En cuanto al argumento del Recurrente sobre la Rehabilitación del servicio, cabe señalar que, dentro de sus solicitudes, se encontraba la rescisión del contrato por incumplimiento del mismo, en ese sentido, el OPERADOR, habría rescindido dicho contrato, una vez que tomó conocimiento de la inconformidad del USUARIO.

iii. Ahora bien, cabe señalar que en cuanto a pretender responsabilizar al OPERADOR, por los supuestos daños y perjuicios por no haber realizado la rehabilitación del servicio, siendo que el operador había señalado que los técnicos se apersonarían al domicilio de recurrente; sin embargo, cabe señalar que no le corresponde a esta instancia administrativa determinar algo al respecto, pues no se encuentra dentro del marco de sus competencias y atribuciones.

iv. Es importante puntualizar, que las peticiones del recurrente no son claras, debido a que en una primera instancia solicita la rescisión del contrato o la suspensión temporal del servicio, por la pésima calidad y por incumplimiento del OPERADOR, sin embargo a este punto se tiene que el Usuario contaba con el servicio de internet inalámbrico, aspectos que fueron facturados correspondientemente a los meses de octubre y noviembre; en otro aspecto señala que requiere la reinstalación o rehabilitación del servicio, argumentando que se le estaría ocasionando un perjuicio a su fuente laboral, contradiciendo su primera solicitud, aspecto por el cual se trae a colación el acta de avenimiento de fecha 22 de septiembre de 2023, en el punto 8 se estableció que el USUARIO presentaría hasta el 25 de septiembre de 2023, la documentación concerniente a la devolución de todos los equipos y la constancia de reclamación generada, sin embargo de la documentación citada, no se evidencia la presentación de la misma en antecedentes.

Por último, la rehabilitación del servicio, depende únicamente de la relación y acuerdo del OPERADOR y el USUARIO, toda vez que, en el presente caso, el servicio a solicitud del recurrente se encuentra suspendido por una pésima calidad y supuesto incumplimiento de contrato.

12. Que por todo lo referido y el marco del inciso u) del artículo 63 del Decreto Supremo N° 4857 y del inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Fernando Mamani Pocoaca, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 95/2024 de 28 de octubre de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, 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 FERNANDO MAMANI POCOACA en contra de la Resolución de Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 95/2024 de 28 de octubre de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando totalmente el acto administrativo impugnado.

Notifíquese, regístrese y archívese.


Ing. Lajar Montaña Rojas
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA


D.G.A.J.
VOB
L.A.
C. Vera P.
M.O.P.S.N.


D.G.A.J.
VOB
Abg. Lezly
Huayta
M.O.P.S.N.