

## RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 228

La Paz, 22 NOV. 2024

**VISTOS:** El recurso jerárquico interpuesto por Jorge Victor Lora Benavides, en representación de Martín Carlos Ignacio Wille Bernardis, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 56/2024 de 28 de junio de 2024, 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 Martín Carlos Ignacio Wille Bernardis, el 16 de agosto de 2017, presentó la Reclamación Directa ETEL\_PTS/000933/2017 ante la oficina ODECO de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A., señalando que desconocía la facturación realizada por el mes de julio de 2017 en su línea 71820361, toda vez que el importe de Bs160.944,23 (Ciento sesenta mil novecientos cuarenta y cuatro 23/100 Bolivianos) por el uso del servicio de roaming internacional era excesivo y que en todos los años que realiza viajes internacionales nunca tropezó con algún problema de esta magnitud, menciona además que no recibió una explicación del uso del servicio, no obstante, cada viaje que efectuaba informaba al personal del operador asignado para que se habilite el servicio (fojas 01).

2. Que la Reclamación Directa fue declarada improcedente por el operador el 29 de agosto de 2017, en consideración a que no detectó error en la facturación por tráfico de roaming internacional para la línea 71820361 en el periodo objeto de la reclamación.

3. Que a través de nota con CITE N° CNP 04/2017, remitida al operador el 25 de septiembre de 2017, el Usuario solicitó pronunciamiento respecto al reclamo citado precedentemente; sin embargo, al no obtener respuesta, el 08 de noviembre de 2017 presentó una nueva Reclamación Directa ETEL\_PTS/1484/2017, señalando los argumentos planteados en su primera reclamación, indicando que el 25 de septiembre de 2017, presentó una carta a secretaría de gerencia del operador en la que solicitó la respuesta al reclamo, ya que no contaba con la respectiva resolución y que una vez conocida la respuesta de su reclamo al no encontrarse de acuerdo con la misma solicitó la anulación de la factura del mes de julio por el servicio de roaming internacional, posteriormente se apersonó por MC Potosí debido a que la línea se encontraba cortada por deuda indicando en ese momento que la empresa no debería perjudicarlo y solicitó la pronta respuesta (fojas 02).

4. Que al no recibir respuesta respecto a la Reclamación Directa ETEL\_PTS/1484/2017, a través de nota con CITE N° CNP 05/2017, el 12 de diciembre de 2017 el Usuario presentó su Reclamación Administrativa ante esa Autoridad señalando lo siguiente: *"Desde hace mucho tiempo atrás periódicamente realizo viajes al exterior, para tal efecto y como usuario del servicio de ENTEL S.A. con el número de celular 71820361 he activado en varias oportunidades el servicio de Roaming Internacional, servicio con el que jamás tuve problema, al extremo que hace un tiempo atrás (2016) cuando solicité la activación del referido servicio los funcionarios de ENTEL S.A. me comunicaron que ya no era necesario que solicite la activación indicándome que dicho servicio se activa automáticamente cada vez que realice viajes al exterior sin proporcionarme y poner en conocimiento mío mayor información sobre los costos de operación. En todos los viajes que he realizado al exterior por el servicio de Roaming Internacional se me ha facturado un promedio entre los Bs10.000.- (Diez mil 00/100 Bolivianos) y Bs15.000.- (Quince mil 00/100 Bolivianos), que siempre he cancelado en atención a que he considerado una facturación razonable y coincidente en todas las oportunidades que me he ausentado del país. Como del 04 al 24 de julio estuve en México y Colombia respectivamente y como se me había señalado anteriormente en ENTEL S.A. el servicio de Roaming Internacional se activó*



*automáticamente; sin embargo, grande ha sido mi sorpresa cuando he recibido la facturación del mes de julio de 2017. La cual alcanza a la suma de Bs160.944,23.- (Ciento sesenta mil novecientos cuarenta y cuatro 23/100 Bolivianos) habiéndose incrementado en diez veces más en relación a todas las oportunidades en las que he hecho uso del servicio de Roaming Internacional. Ante este hecho inadmisibles, el 16 de agosto he presentado una carta de reclamo sobre dicha facturación la cual no ha sido atendida ni respondida oportunamente, solo una llamada telefónica donde me indicaban que mi reclamo no es procedente, hecho que ha motivado a que presente una segunda carta de reclamo en fecha 25 de septiembre de 2017, en respuesta a la misma, el 05 de diciembre de la presente gestión, se me ha hecho saber que mi reclamo es improcedente sobre las tarifas internacionales y lo que más llama la atención es que tal respuesta de la improcedencia del reclamo no se ha fundado de ninguna forma que me dé certeza legal y técnica de que el cobro por tan exorbitante suma sea legal, habiéndose limitado el operador del servicio a señalar que mi reclamo simplemente es improcedente. En base a los antecedentes de hecho referidos y en atención a que no se ha satisfecho ni justificado el injusto cobro que se pretende hacer, presento en segunda instancia el reclamo por la facturación del consumo del celular N° 71820361, correspondiente al mes de julio de 2017 y a la vez solicito que el Ente Regulador intervenga en resguardo de mis derechos como consumidor y regulando dicha actitud del prestador del servicio” (fojas 3 a 4).*

5. Que a través del AUTO ATT-DJ-A-ODE-TL LP 162/2018 de 13 de marzo de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, formuló cargos contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANONIMA – ENTEL S.A., y consecuentemente, mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 433/2018 de 27 de junio de 2018, se declaró infundado el cargo formulado por la comisión de la infracción contenida en el párrafo I del artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones, respecto a la vulneración de lo previsto en el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164; por otra parte, se declararon fundados los cargos formulados por la comisión de las infracciones contenidas en los incisos a) y d) del párrafo I del artículo 15 del citado Reglamento (fojas 33 a 136).

6. Que el usuario mediante nota presentada el 17 de julio de 2018, interpuso recurso de revocatoria contra la RAR ODE 433/2018, mismo que fue rechazado por la ATT a través de Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA-RE-TL LP 128/2018 de 09 de octubre de 2018, resolución que ameritó por parte del Usuario la interposición de recurso jerárquico el 26 de octubre de 2018, mismo que fue atendido a través de la Resolución Ministerial N° 109/2019 de 29 de mayo de 2019, emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en la que resolvió aceptar el recurso jerárquico presentado por el Usuario, revocando totalmente el acto impugnado y anulando obrados hasta el vicio más antiguo, vale decir hasta el Auto 162/2018, bajo los siguientes argumentos (fojas 137 a 189):

“(…) 12. Una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, corresponde analizar los argumentos señalados, por el recurrente, en cuanto a que: “se da por sentado que mi persona conocía las condiciones de uso del servicio Roaming Internacional lo cual es evidente, de lo que no se tenía conocimiento es del tarifario que se me aplicaría por el uso de dicho servicio, al mismo tiempo, las normas regulatorias han establecido para la activación del servicio se deben firmar los formularios respectivos y se debe hacer entrega al usuario de la nota de activación del servicio con la información necesaria, hecho que en el caso presente no ha sucedido, prueba de ello es que en el expediente no existe el formulario de solicitud, menos nota de activación con la información respectiva, en consecuencia al margen del cobro, corresponde 207 excesivo se han omitido procedimientos administrativos insoslayables.”; Se establece que la reclamación del recurrente al contrario de lo que entiende la ATT, es que el operador no dio a conocer las tarifas nuevas del Roaming Internacional publicadas, según lo señalado por la ATT en el mes de julio de 2017

En ese entendido, es necesario notar que la ATT debió formular cargos contra Entel S.A. por la vulneración al derecho establecido en el numeral 11 del artículo 54 de la Ley N° 164, que establece que el usuario debe ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio en los precios; las tarifas o los planes contratados y no por el numeral 3 del mismo articulado, que se refiere al derecho al acceso a la información acerca de los servicios proporcionados, en este caso acerca de las condiciones del Roaming Internacional, aspecto que no fue reclamado por el usuario y que en todo caso, fue reconocido por el mismo, al señalar que conocía de las condiciones del servicio, pero que no estaba de acuerdo con la tarifa cobrada aspecto que vicia el “procedimiento por vulnerar el debido proceso en sus vertientes a la fundamentación, motivación y congruencia.

Por otra parte, la ATT tampoco valoró el hecho que no se cuenta con contrato suscrito entre Entel S.A. y el recurrente en relación al servicio Roaming Internacional, circunstancia que evidencia el usuario no conocía a cabalidad las condiciones del servicio y sobre todo la posibilidad que tiene el operador de modificar las tarifas y la forma de avisar al usuario para que pueda decidir de manera informada si usa o no el servicio, por lo que, al carecer análisis de esta circunstancia, nuevamente los actos emitidos por la

autoridad regulatoria carecen de fundamentación y motivación, viciando de nulidad los actos, al ser la fundamentación un elemento esencial del acto administrativo, de acuerdo a lo establecido en el inciso e) del artículo 28 de la Ley N° 234.

Conforme a ello y de acuerdo a lo reclamado por el recurrente, de la revisión del expediente no se evidencia prueba alguna que demuestre fehacientemente que el usuario conocía la tarifa del servicio Roaming Internacional, más aun considerando que la ATT basa sus argumentos, en las publicaciones del 12 de julio de 2015 y de julio de 2017 de la cual la ATT no establece la fecha precisa ni el medio por el cual se realizó la publicidad, sin justificar normativamente las publicaciones son un medio suficiente y excusable para que el usuario conozca de las condiciones del servicio y sobre todo de las tarifas a ser aplicadas, hecho que vicia la resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 433/2018 al carecer la misma fundamentación legal y congruencia, en concordancia con lo establecido por la Sentencia Constitucional Plurinacional 0111/2018-S3 de fecha 10 de abril de 2018, que establece que la congruencia conlleva, entre otras, a la cita de las disposiciones legales que apoyan el razonamiento que llevó a la determinación que se asume..

13. en este sentido, es prudente tener presente lo señalado por el párrafo II del artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, que establece que los operadores deberán publicar en internet, medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión según se aplique, sus tarifas y precios con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio a los mismos, por lo que la ATT debió analizar la pertinencia de las tarifas aplicadas al recurrente.

14. En relación al argumento de que " no se hace un adecuado análisis del reclamo, ya que se incurre en una contradicción pues si bien se hace referencia a la publicación de prensa de la gestión 2015, se señala también y se hace referencia a la publicación de tarifas " Roaming" (SIC) en el mes de julio de 2017, es decir que entre 2015 y el 2017 las condiciones aparentemente habían cambiado, hecho que jamás fue de nuestro conocimiento lo que deja en condiciones de desventaja como usuario, siendo víctima de un cobro que resulta hasta abusivo, cualquier modificación debió ser publicada e informada a los usuarios cada vez que se hizo efectiva, esto guarda relación con los derechos reconocidos en el artículo 54 de la Ley N°164 principalmente los derechos reconocidos en los incisos: 1,2,5,11,13,14 y 16. En el caso de la resolución que se impugna se ha dado validez a una publicación de la gestión 2015, cuando en realidad para la gestión 2017 las condiciones habían cambiado"; se establece que es evidente que el operador no demostró que el usuario no conocía de las tarifas a ser aplicadas para el mes de julio 2017, Vulnerándose, el numeral 11 del artículo 54 de la Ley 164, citado puntualmente por el recurrente "(...).

7. Que en cumplimiento a lo dispuesto en la RM 109/2019, la ATT, emitió el Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TL LP 613/2019, y consecuentemente, mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 433/2019 de 15 de noviembre de 2019, se resolvió declarar probados los cargos formulados, al no haber desvirtuado el operador la comisión de las infracciones establecidas en el artículo 26 y en los incisos a) y d) del párrafo I del artículo 15 del Reglamento de Infracciones y Sanciones (fojas 190 a 235)

8. Que el usuario mediante nota presentada el 05 de diciembre de 2019, interpuso recurso de revocatoria contra la RAR ODE 433/2019, mismo que fue aceptado por la ATT a través de Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA-RE-TL LP 33/2020 de 05 de marzo de 2020, y anula obrados hasta la emisión del Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TL LP 613/2019 (fojas 236 a 265).

9. Que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, a través de AUTO ATT-DJ-A-ODE-TL LP 191/2020 de 25 de junio de 2020, formuló cargos en contra de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANONIMA – ENTEL S.A., por la presunta vulneración al derecho establecido en el numeral 11 del artículo 54 de la Ley N° 164, infracción a la que refiere el párrafo I del artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones, en relación a la supuesta **falta de información oportuna al Usuario respecto al cambio de tarifas del servicio de roaming internacional**; por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del párrafo I del artículo 15 del Reglamento de Infracciones y Sanciones, **por la presunta facturación indebida del servicio de roaming internacional** correspondiente al mes de julio de 2017; y por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso d) del párrafo I del artículo 15 del Reglamento de Infracciones y Sanciones, por el presunto **funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario**, toda vez que no emitió respuesta a los reclamos ETEL\_PTS/000933/2017, ETEL\_PTS/001484/2017 y la anulación de este último, además por la ausencia del contrato del servicio de roaming internacional (fojas 266 a 277).

10. Que mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 219/2020 de 30 de septiembre de 2020, la Autoridad Regulatoria declaró fundada la Reclamación Administrativa presentada por el Usuario contra el operador, por lo que el Usuario, el día 27 de igual mes y año, interpuso recurso de revocatoria en contra de la misma, impugnación que fue resuelta a través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 105/2020 de 08 de

diciembre de 2020, por el cual la ATT dispuso aceptar el recurso de revocatoria y, en consecuencia, revocar totalmente el acto administrativo impugnado (fojas 278 a 354).

**11.** Que a través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 300/2022 de 31 de octubre de 2022, declara fundada la reclamación administrativa contra el operador, por lo que en fecha 18 de noviembre de 2022, el Usuario interpuso recurso de revocatoria, la cual fue resuelta por Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 27/2023 de 15 de febrero de 2023, aceptando el recurso de revocatoria, confirmando totalmente el acto administrativo impugnado. Instruyendo emitir un nuevo pronunciamiento debidamente motivado y fundamentado, contemplando todos los argumentos y pruebas presentados por el recurrente (fojas 355 a 446).

**12.** Que en fecha 13 de marzo de 2024, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 14/2024, mediante la cual dispuso lo siguiente: **"PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por MARTIN CARLOS IGNACIO WILLE BERNARDIS contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A., al no haber desvirtuado la comisión de la infracción establecida en el parágrafo I del artículo 26 del REGLAMENTO DE SANCIONES, respecto a la vulneración de lo previsto en el numeral 11 del artículo 54 de la Ley N° 164, con relación a la falta de información oportuna al USUARIO respecto al cambio de tarifas del servicio de roaming internacional. SEGUNDO. - DECLARAR FUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por MARTIN CARLOS IGNACIO WILLE BERNARDIS contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A., al no haber desvirtuado la comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del REGLAMENTO DE SANCIONES, toda vez que se verificó inconsistencias en los cobros aplicados al tráfico de datos efectuado por la línea 71820361 en Roaming Internacional el mes de julio de 2017. TERCERO.- DECLARAR FUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por MARTIN CARLOS IGNACIO WILLE BERNARDIS contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A., al no haber desvirtuado la comisión de la infracción establecida en el inciso d) del parágrafo I del artículo 15 del REGLAMENTO DE SANCIONES, toda vez que no demostró haber atendido conforme a procedimiento los reclamos realizados por el USUARIO y la falta de suscripción de un contrato con el USUARIO. CUARTO.- INSTRUIR a la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA ENTEL S.A., dejar sin efecto el importe facturado por tráfico de datos el mes de julio de 2017 y facturar Bs104,537.55 (Ciento cuatro mil quinientos treinta y siete 55/100 Bolivianos) conforme al análisis vertido en el presente pronunciamiento, debiendo remitir la constancia de cumplimiento de dichas acciones, a este Ente Regulador en el plazo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación con el presente acto administrativo. QUINTO.- INSTRUIR a la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA ENTEL S.A., atender los reclamos realizados por los usuarios de manera adecuada y conforme a lo establecido en la normativa sectorial vigente y regularizar la suscripción del contrato para la prestación del servicio de Roaming Internacional debiendo remitir la constancia de cumplimiento de dichas acciones, a este Ente Regulador en el plazo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación con el presente acto administrativo. SEXTO.- SANCIONAR a la EMPRESA PÚBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA - ENTEL S.A. con el APERCIBIMIENTO en virtud a lo dispuesto en el inciso a) del Artículo 27 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado por Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020 y lo descrito en el INFORME DE EVALUACIÓN Y DESCARGOS (...)"** (fojas 448 a 474).

**13.** Que el 03 de abril de 2024, Jorge Víctor Lora Benavides, en representación de Martín Carlos Ignacio Wille Bernardis, planteó recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 14/2024, bajo los siguientes argumentos (fojas 475 a 484):

i) Se refirió al derecho a la defensa, congruencia, motivación y fundamentación de las resoluciones en el debido proceso, citando al efecto la jurisprudencia constitucional plasmada en las Sentencias Constitucionales Plurinacionales Nos 0249/2014-52 de 19 de diciembre de 2014 y 1302/2015-S2 de 13 de noviembre de 2015.

ii) Refiere que en la RAR 14/2024, se señala que: *"... con toda la información cursante en obrados, la Dirección de Fiscalización y Control emitió el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 656/2023 de fecha 15 de agosto de 2022, (INFORME TÉCNICO 656/2023), por el cual se realizó la valoración técnica de los antecedentes del expediente, ratificándose en las conclusiones y recomendaciones expuestas en el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC-LP 541/2022 de 5 de septiembre de 2022 (INFORME TÉCNICO 541/2022)".* Señalando que existe inconsistencia en el año de los informes, sin embargo, asume que es un error de escritura, no obstante, indica que resulta inadmisibles que luego de tanto tiempo de tramitar la reclamación administrativa, se haya ratificado íntegramente un Informe cuestionado en anteriores recursos y respecto al cual *"se dispuso se elabore uno nuevo"* y peor todavía que dicha ratificación haya sido base importante para emitir la RAR ODE 14/2024, manifestando que ese hecho constituye una vulneración al debido proceso en su vertiente de la seguridad jurídica, en el entendido de que no se puede incurrir en el mismo error y en "informes cuestionados" para emitir nuevas resoluciones, lo correcto era que se emita un nuevo informe técnico y no se tengan que limitar a ratificar informes anteriores que ya no tenían validez debido a que estuvieron cuestionados.

iii) Manifiesta que se incurre en contradicción e incongruencia cuando se menciona que el servicio roaming tiene que ser solicitado por el usuario suscribiendo un contrato y/o adenda, se señala más adelante que al ser contratos de adhesión los mismos deben ser favorables para la parte que solo firma el contrato y no lo redacta, más adelante se hace referencia al "Informe Técnico 331/2020" ratificando que el operador no emitió el contrato y que si bien el Usuario tenía conocimiento del servicio roaming, no tenía conocimiento del tarifario a aplicarse, haciendo una aseveración posterior al señalar que: *"... Esta Autoridad no tiene certeza de que el USUARIO hubiera tenido pleno conocimiento de que debía verificar el tarifario antes de realizar cualquier viaje al exterior para conocer los montos a ser cobrados por la utilización del servicio"*, más adelante, a fs. 9, analizando la información presentada por el OPERADOR, se hace referencia a que: *"(...) señalando también que no tendría responsabilidad ante el desconocimiento de los países que el USUARIO visitaría y llegara a utilizar el citado servicio; por lo que el USUARIO sería el único responsable de dicha utilización y los componentes habilitados en su línea móvil"*, se concluye señalando que; *"esta Autoridad determina que el OPERADOR no desvirtuó la vulneración al derecho establecido en el numeral 11 del artículo 54 de la Ley 164, infracción a la que refiere el parágrafo I del artículo 26 del REGLAMENTO DE SANCIONES respecto al derecho del usuario a ser informado por el proveedor oportunamente cuando se produzcan cambios de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente"*, justamente ese hecho es el que ha dado lugar a una facturación excesiva, pues en ningún momento negó que solicitó el servicio; sin embargo, solicitó el mismo teniendo su record de pagos anteriores que en ningún momento llegaron siquiera a Bs35.000,00, es decir una quinta parte de lo que se le pretende cobrar al mes de julio de 2017, de las mismas aseveraciones transcritas se evidencia que el error ha sido del operador y no puede cargarse la responsabilidad al USUARIO, el hecho de imponer una sanción tan leve al operador, de ninguna manera soluciona el exceso en el cobro, menos si se tiene en cuenta que: *"las acciones omisivas que generan un daño colateral, deben ser resarcidas, en este caso al margen de imponer la sanción administrativa, reitero, tan leve, se debe resarcir y beneficiar al usuario que ha sido víctima de una conducta omisiva aspecto que NO HA SIDO TOMADO EN CUENTA POR EL ENTE REGULADOR"*, haciendo que el regulador no haya cumplido con los numerales 1, 2 y 5 del artículo 14 de la Ley N° 164.

iv) Expone que en la RAR ODE 14/2024 se hizo una amplia explicación de lo que constituyen los contratos tácitos, en efecto la doctrina o la teoría de los contratos permite el origen de las obligaciones extra contractuales, sin embargo, se está frente a actividades reguladas y fiscalizadas por un ente estatal y de ninguna manera se puede dejar a las partes la libre determinación de los efectos de las obligaciones extracontractuales, y menos dejar al libre albedrío del operador la prestación de servicios regulados, así lo establece el artículo 167 del Reglamento de la Ley N° 164, aprobado por el Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012 que, aun existiendo contratos tácitos, **imponer el operador la aplicación de términos generales y condiciones para la provisión de los servicios aprobados por la ATT, previo al inicio de la prestación del servicio**, se ha hecho notar e inclusive se ha transcrito dicha disposición normativa en la resolución que impugna; sin embargo, no se ha aplicado la misma, en efecto, en ninguna parte de la RAR ODE 14/2024 se hace referencia a que ante la existencia de un contrato tácito, se estaría aplicando al caso los términos generales y condiciones para la provisión de los servicios aprobados por la ATT, lo que hace concluir que el regulador lo dejó en estado de indefensión y desprotegido y, a la vez, no aplica la norma especial, en concreto la parte final del parágrafo I del artículo 167 y el artículo 168 del



Reglamento aprobado por el Decreto Supremo 1391, lo que constituye otro agravio sufrido en la resolución objeto del recurso de revocatoria.

v) Expresa que la RAR ODE 14/2024 da a entender que el Usuario sabía del uso del servicio roaming, que bien pudo desconectar alguno de los servicios o todo el servicio en conocimiento de las tarifas y del costo que se estaba generando y se señala que el Operador puso a su disposición el servicio; sin embargo; no se toma en cuenta que la facturación es posterior y que si bien el servicio fue otorgado fue en condiciones no usuales y carentes de información precisa, pese a que a fs. 18 se hizo un detalle de varias facturas por el uso de roaming internacional, no se toma en cuenta que el promedio del pago de todas esas facturas es de aproximadamente Bs12.900,00 (Doce mil 00/100 Bolivianos), es decir 14 veces menor a la facturación del mes de julio de 2017, es más el solo hecho de que el regulador haya encontrado inconsistencia en la facturación del periodo referido da lugar a que ese periodo no ha sido correctamente facturado y ante tal duda se debe favorecer al USUARIO; por otro lado, en este mismo acápite se hace referencia a que no habría presentado ninguna documentación que acredite relación contractual con el operador, incurriendo en contradicción, pues se ha hecho referencia a que la carga de la prueba le corresponde al operador y no al usuario; sin embargo, se incurre en contradicción. Al margen de ello, el operador no ha cumplido con dicha obligación procesal hecho admitido en la propia RAR ODE 14/2024, cuando a fs. 14 se señala expresamente: *"Se efectuó la compatibilización de las llamadas, mensajes y de datos consumidos mediante Roaming Internacional por la línea telefónica 71820361 durante el mes de julio de 2017, resaltando que respecto al tráfico de voz el OPERADOR no remitió información completa, sin embargo, la misma fue plasmada en el siguiente cuadro"*, es decir que el Ente Regulador en vez de impartir justicia administrativa, se ha dado a la tarea de cumplir una obligación procesal de la carga de la prueba que le correspondía al OPERADOR, dejando en estado de indefensión al Usuario y actuando en contra de lo establecido en el inciso d) del artículo 3 del Reglamento aprobado por el DS 1391 que impone al operador o proveedor la obligación de demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario, recibió el servicio que contempla la facturación, en el caso presente, la misma autoridad reguladora admite que no se ha proporcionado la información completa y pretende imponerle un pago no demostrado por el operador, hecho absolutamente injusto cuanto arbitrario

**14.** Que a través de Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ –RA RE-TL LP 56/2024 de 28 de junio de 2024, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, resuelve: **"ÚNICO. - RECHAZAR** el recurso de revocatoria presentado el 03 de abril de 2024, por Jorge Víctor Lora Benavides, en representación legal de Martín Carlos Ignacio Wille Bernardis, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 14/2024 de 13 de marzo de 2024 y, en consecuencia, **CONFIRMAR** totalmente el acto administrativo impugnado", bajo los siguientes argumentos.

i) Expone que en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 14/2024 de 13 de marzo de 2024, se hizo mención a que "el INFORME DE EVALUACIÓN Y DESCARGOS concluyó que: 'Las pruebas presentadas por ENTEL S.A. a la ATT, fueron determinantes para que no desvirtúe el resuelve primero y el instruye del resuelve segundo. > Se ratifican las conclusiones y recomendaciones expuestas en el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 541/2022 de fecha 5 de septiembre de 2022"'. Así, las conclusiones expuestas en dicho último Informe Técnico señalan que: "Las pruebas presentadas por el OPERADOR a la ATT, fueron determinantes para que no desvirtúe las infracciones de los resuelve primero, segundo y tercero. > Se ratifican las conclusiones y recomendaciones expuestas en el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 331/2020 de fecha 2 de septiembre de 2020, con la corrección de la Tabla N° 6 en la columna 5. Por lo tanto, se recomienda: > Emitir el acto administrativo correspondiente considerando rechazar el Recurso de Revocatoria presentado por el Sr. Martin Carlos Ignacio Wille Bernardis contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 219/2020 de fecha 30 de septiembre de 2020". En tal entendido, corresponde tener presente que la RAR ODE 14/2024 ha sido emitida como resultado de la emisión de la RA RE 27/2023, en la que, ante la falta de valoración de prueba y de motivación y fundamentación, se adoptó la decisión de revocar la RAR ODE 300/2022, no habiéndose cuestionado en tal resolución de revocatoria el contenido de los Informes Técnicos emitidos dentro de la tramitación de la reclamación administrativa, ni tampoco, instruido la emisión de un nuevo informe, pues lo que se instruyó fue la emisión de un nuevo pronunciamiento debidamente motivado y fundamentado; dicho ello, el hecho de que un Informe Técnico ratifique las conclusiones de fondo de un informe o informes anteriores, no implica que ello vulnere el debido proceso, en su vertiente de la seguridad jurídica, pues lo que resulta fundamental, de cara al respeto al debido proceso, es que el nuevo acto administrativo emitido, cumpla con los postulados de tal principio, y cumpla con la instrucción dada para su emisión; además, el hecho de que el recurrente señale que los informes anteriores se encontraban cuestionados, ello no determina su invalidez, como éste pretende.



ii) Refiere que corresponde tener presente que el Auto de Cargos contiene tres (3) cargos formulados en contra del operador, siendo el primero el relativo a la "falta de información oportuna al Usuario respecto al cambio de tarifas del servicio de roaming internacional", cargo respecto al cual ese Ente Regulador llegó a la conclusión de que el operador no lo desvirtuó; el segundo se refiere a la "infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones, toda vez que se verificó inconsistencias en los cobros aplicados al tráfico de datos efectuado por la línea 71820361 en Roaming Internacional el mes de julio de 2017", cargo que está relacionado a la facturación reclamada por el Usuario, respecto al cual también se llegó a la conclusión de que el Operador no lo desvirtuó. Manifestando que de la lectura a la RAR ODE 14/2024, es posible afirmar que el hecho de que no se haya brindado información oportuna al Usuario, no implica que deba "resarcirse o beneficiarse" a éste de alguna forma, dado que, como se expuso en la propia RAR ODE 14/2024, acorde a los precedentes administrativos fijados por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, "en caso de que la facturación fuera deficiente, el regulador debe determinar los importes indebidamente cobrados, pero al evidenciarse una utilización del servicio, no es lógico que el monto indebidamente cobrado sea igual a la totalidad del monto facturado por el operador, ya que el abonado estaría recibiendo un servicio a título gratuito, por tanto su patrimonio se vería injustamente incrementado con el correspondiente valor económico del servicio recibido y no pagado; es decir que, en derecho y justicia, el abonado perjudicado no puede enriquecerse a costa del operador".

iii) Sostiene que no se advierte que ese Ente Regulador no haya tomado en cuenta que ENTEL S.A. no brindó información oportuna, pues precisamente ante la evidencia de ello, es que se declaró fundada la reclamación administrativa al no haber el operador desvirtuado el cargo formulado en su contra. Asimismo, cabe señalar que, si bien el recurrente ha señalado que este Ente Regulador no habría dado cumplimiento a sus atribuciones establecidas por los numerales 1, 2 y 5 del artículo 14 de la Ley N° 164, no ha fundamentado de manera alguna cómo esta Autoridad habría incumplido las mismas, no correspondiendo, en consecuencia, emitir mayor pronunciamiento al respecto, pues no debe olvidarse que, acorde al artículo 58 de la LEY 2341, los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades, en los plazos que establece esa Ley

iv) Refiere que no es cierto ni evidente que en ninguna parte de la RAR ODE 14/2024 se haya hecho referencia a que, ante la existencia de un contrato tácito, se aplican al caso los términos generales y condiciones para la provisión de los servicios aprobados por la ATT, pues sí se lo hizo, habiendo señalado que "(...) ante la falta de un contrato firmado por las partes, son aplicables los TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE LÍNEAS MÓVILES DE ENTEL – MODALIDAD POSTPAGO, en los cuales existe un desarrollo de los derechos y obligaciones de los USUARIOS Y OPERADORES, así como de las características del servicio, en este caso de roaming internacional (...)", y que el Usuario pudo acogerse al punto 5.1. de tales Términos y Condiciones, relativo al consumo controlado. Dicho ello, tampoco resulta cierto que este Ente Regulador lo haya dejado en estado de indefensión o desprotegido, o que no haya aplicado el parágrafo I del artículo 167 del Reglamento aprobado por el DS 1391. Si bien el recurrente ha señalado que la ATT tampoco habría aplicado el artículo 168 del mismo Reglamento, relativo a las obligaciones de los operadores y proveedores, éste no ha justificado tal aseveración, menos ha identificado a cuál de las ocho (8) obligaciones reguladas por tal artículo se habría referido, motivo por el cual no corresponde emitir mayor pronunciamiento al respecto.

v) Menciona que en la RAR ODE 14/2024, se ha dejado establecido que: "De la revisión del consumo histórico detallado anteriormente, se evidencia un consumo reiterado del servicio de roaming internacional por parte del USUARIO durante las gestiones 2015 y 2016. Sin embargo, dicha prueba no se constituye en una limitante para consumos posteriores de roaming internacional. Adicionalmente a lo expuesto, el Usuario no detalla los periodos de tiempo que originaron dichos consumos ni los países en los que habría utilizado el servicio de roaming internacional, puesto que el periodo reclamado actualmente es del 04 al 23 de julio de 2017, es decir aproximadamente veinte (20) días, y en tres (3) países distintos (México, Colombia y Panamá)". Por lo que, ha quedado claro que el hecho de que las facturas presentadas por el Usuario denoten un monto menor al establecido para el mes de julio de 2017, ello no se constituye en una limitante, ni condicionante, para consumos posteriores en el servicio de roaming internacional.

vi) Señala que si bien es cierto que esta Autoridad ha evidenciado que no se habría efectuado una correcta facturación, pues se llegó a la conclusión de que la línea 71820361 realizó un consumo efectivo de datos (Navegación Roaming) en el mes de julio de 2017, por lo que el cobro por el uso regular de dicho servicio asciende al importe de Bs104,537.55 (Ciento cuatro mil quinientos treinta y siete 55/100



Bolivianos), de acuerdo al detalle reflejado en la (Tabla N° 4) y no así Bs158,810.60.- (Ciento cincuenta y ocho mil ochocientos diez 60/100 Bolivianos como facturó el operador, ello únicamente puede dar lugar al recálculo de la facturación, no pudiendo favorecerse de ninguna manera al Usuario al haberse evidenciado una efectiva y regular prestación del servicio.

vii) Alega que si bien el recurrente se ha referido a que ante la duda se lo debe favorecer; sin embargo, el hecho de haber detectado inconsistencias en la facturación no representa una duda, sino un hecho comprobado, el cual dio lugar a que se declare fundada la reclamación administrativa presentada al respecto y que se instruya que se deje sin efecto el importe facturado por tráfico de datos el mes de julio de 2017 y que se facturen Bs104,537.55 (Ciento cuatro mil quinientos treinta y siete 55/100 Bolivianos).

viii) Indica que es menester considerar que lo que se dijo en la RAR ODE 14/2024 fue que "el USUARIO no ha adjuntado ni ha hecho referencia a algún contrato que haya suscrito con el OPERADOR para hacer uso del servicio de roaming internacional; desde la gestión 2015, lo cual confirma el análisis realizado en el sentido de que la relación contractual entre el OPERADOR y el USUARIO siempre ha sido bajo la figura del contrato tácito en amparo del principio de buena fe, lo cual implica que el USUARIO nunca habría recibido tarifario alguno por parte del OPERADOR a momento de viajar al exterior del país y usar el servicio de roaming internacional", afirmación que, de ninguna manera, supone una contradicción con el postulado de que, en los procesos de reclamación administrativa, la carga de la prueba recae en el operador.

ix) Hace referencia a lo afirmado por la ATT cuando indicó: "(...) respecto al tráfico de voz el OPERADOR no remitió información completa, sin embargo, la misma fue plasmada en el siguiente cuadro"; señalando que ello no implica que el operador no haya presentado información alguna acerca del tráfico de voz, pues la que fue presentada se encuentra plasmada en los cuadros expuestos en las páginas 15 y 16 de la RAR ODE 14/2024, y con la misma fue posible obtener los resultados plasmados en los mismos, y llegar a la conclusión de que "el importe facturado por el OPERADOR a la línea 71820361 de Bs1.328,31.- (Mil trescientos veintiocho /100 Bolivianos) por tráfico de voz sería correcto y responde a un uso efectivo del servicio en Roaming Internacional". Dicho ello, no es cierto ni evidente que ese Ente Regulador se haya dado a la tarea de cumplir una obligación procesal de la carga de la prueba que le correspondía al operador, como erradamente sostuvo el recurrente, menos dejó en estado de indefensión al Usuario, ni actuó en contra de lo establecido en el inciso d) del artículo 3 del Reglamento aprobado por el DS 1391, que impone al operador o proveedor la obligación de demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario, recibió el servicio que contempla la facturación.

15. Que en fecha 19 de julio de 2024, Jorge Víctor Lora Benavides, en representación de Martín Carlos Ignacio Wille Bernardis, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 56/2024 de 28 de junio de 2024, manifestando (fojas 550 a 560):

i) Señala que en dicho acápite existe incongruencia debido a que no ha sido de su conocimiento la existencia de la RA RE 27/2023 que habría dado lugar a tomar la decisión de revocar la RAR ODE 300/2022, toda vez que no se la menciona en los antecedentes y que una resolución de la gestión 2023 no puede generar una resolución de fecha anterior, ingresando nuevamente en incongruencia que afectan la seguridad jurídica y el debido proceso con una fundamentación insuficiente y arbitraria en razón los argumentos que contiene el recurso de revocatoria que fue rechazado, para cuyo efecto cita las Sentencias Constitucionales 2221/2012 de 08 de noviembre y 0100/2013.

ii) Expresa que indicar que un informe no fue cuestionado anteriormente no es fundamento para dictar una nueva resolución, mucho menos cuando los argumentos anteriores que han acogido los recursos de revocatoria son justamente por falta de fundamentación, por incurrir en incongruencia y por falta de valoración de la prueba, lo que hasta la fecha no ha sido corregidos en las resoluciones que se han dictado.

iii) Manifiesta que a lo largo de la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 56/2024 de 28 de junio de 2024, se ha señalado que el operador no ha demostrado que el servicio de roaming internacional se haya prestado en condiciones acordes a lo que determinan las leyes y menos que haya demostrado de manera efectiva que el monto correspondiente a la factura de julio de 2017, sea el monto correcto y que corresponda al servicio efectivamente prestado, incurriendo nuevamente en contradicción pues si bien el Ente Regulador debe determinar los importes indebidamente cobrados lo que debe hacer con información fidedigna y basados en prueba real y apreciada con objetividad, lo que no sucede en los

términos y condiciones del uso de servicio roaming, ya se ha dispuesto que en caso de controversia el operador debe demostrar fehacientemente que el Usuario recibió el servicio que contempla la facturación lo que en el caso presente no sucede y al no existir prueba fehaciente del uso del servicio y su correspondencia con la factura, el regulador obviamente no tiene los elementos suficientes para determinar los importes indebidamente cobrados o facturados, por esta razón es que solicita que se deje sin efecto la factura del mes de julio de 2017 y no como se señala en la resolución impugnada en el sentido de que "el abonado perjudicado no puede enriquecerse a costa del operador", toda vez que lo único que pretende es que el regulador haga respetar sus derechos como usuario y no se admita la prestación del servicio en condiciones irregulares, en este punto, la carga de la prueba siempre es del operador, así lo establece la ley y justamente porque el Usuario, no tiene a su disposición los medio técnicos necesarios para demostrar la arbitrariedad del operador en el cobro y determinación del uso del servicio, señalar que no quiere enriquecerse a costa del operador, resultando una interpretación y aseveración subjetiva que hace que la resolución impugnada incurra en vulneración del debido proceso en su vertiente de fundamentación arbitraria e insuficiente.

iv) Expone que la ATT concluye su fundamentación señalando que esa Autoridad determina que el operador no desvirtuó la vulneración al derecho establecido en el numeral 11 del artículo 54 de la Ley 164, infracción a la que refiere el párrafo I del artículo 26 del Reglamento de Sanciones, respecto al derecho del usuario a ser informado por el proveedor oportunamente cuando se produzcan cambios de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente y que justamente ese hecho es el que ha dado lugar a una facturación excesiva, pues en ningún momento niega que solicitó el servicio; sin embargo, requirió el mismo, teniendo su record de pagos anteriores que en ningún momento llegaron siquiera a Bs. 35.000,00, es decir una quinta parte de lo que se le pretende cobrar al mes de julio de 2017, de las mismas aseveraciones transcritas se evidencia que el error ha sido del operador y NO puede cargarse la responsabilidad al Usuario, y el hecho de imponer una sanción tan leve al Operador, de ninguna manera soluciona el exceso en el cobro, menos si se tiene en cuenta que las acciones omisivas que generan un daño colateral, deben ser resarcidas, en este caso al margen de imponer la sanción administrativa, reitera, tan leve, se debe resarcir y beneficiar al usuario que ha sido víctima de una conducta omisiva aspecto que no ha sido tomado en cuenta por el Ente Regulador a tiempo de dictar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 14/2024 de fecha 13 de marzo de 2024, haciendo que el regulador no haya cumplido con los numerales 1,2,5 del artículo 14 de la Ley 164.

v) Manifiesta que las obligaciones del regulador emergen de la ley y por Imperio del art. 108 -1) de la C.P.E. son deberes de las bolivianas y bolivianos conocer, cumplir y hacer cumplir la constitución y las leyes y es justamente, en este caso que el regulador debe simplemente conocer y cumplir las leyes, especialmente la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 164 de 8 de agosto de 2011 que en su artículo 14 de la Ley N° 164 numerales 1,2,5. Y ninguna de esas atribuciones necesita fundamentación y explicación, emergen del cumplimiento de la ley y en el caso presente el regulador es el que ha evidenciado muchísimas irregularidades en la prestación del servicio roaming, estableciendo la facturación de cobros excesivos, injustificados y la prestación de servicios sin información, en condiciones informales y fuera de lo establecido en la norma, al extremo de que el operador no cuenta con los descargos suficientes para demostrar el uso del servicio y justificar el monto de la factura del julio de 2017, y que en la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 56/2024 de 28 de junio de 2024, se usa el argumento fácil de señalar que no ha habido fundamentación vulnerando nuevamente el derecho al debido proceso.

vi) Sostiene que el ente regulador en el ejercicio de sus atribuciones debe velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones del operador y de los usuarios, concretamente los descritos en el artículo 54 num. 1), 3), 5), 10), 11) y 13 de la Ley 164, y el art. 168 del D.S. 1391 Reglamento General a la Ley 164, que impone al operador obligaciones, señalando que ninguna de estas disposiciones normativas que anteriormente ya fueron invocadas ha sido considerada y se ha mal entendido en la resolución impugnada que la aplicación de esos derechos y obligaciones deben ser fundamentados o explicados cuando la constitución señala que la aplicación de los derechos es inmediata incurriendo en el error de que pese que se ha demostrado y reconocido el incumplimiento de las obligaciones del operador, se dispone una facturación que no responde a la realidad, menos a los antecedentes del uso del servicio

vii) Refiere sobre lo expresado en la Resolución de Revocatoria respecto a que: "La problemática del caso radica en el tarifario aplicado al consumo del Usuario, que el mismo afirma desconocer, y es el motivo de la supuesta facturación en exceso, sin embargo, se debe tomar en cuenta que el Usuario utiliza el servicio de roaming frecuentemente, así se tiene demostrado de las facturas cursantes a fojas 102, 92, 90, 89, 81, 76, 64, 63 y 61 de obrados, y que en esencia tiene pleno conocimiento que las tarifas a ser aplicadas, son las vigentes en el país que vaya a visitar. En consecuencia, el Usuario tenía la posibilidad



de verificar el tarifario vigente del OPERADOR en su página web, y si no estaba de acuerdo por lo elevado de las tarifas NO UTILIZAR EL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL, es decir solicitar al OPERADOR desactivar esa opción de su equipo, o en su caso, acogerse al punto 5.1. de los TÉRMINOS Y CONDICIONES que prevé la posibilidad que el USUARIO tenga un consumo controlado en la utilización del servicio de roaming internacional", que se resuelve con meras apreciaciones subjetivas de lo que podría haber hecho sin tomar en cuenta que el reclamo estriba justamente en que el servicio se prestó en condiciones inusuales, sin la suscripción de un contrato, sin Información por lo que no es congruente pretender que se aplique el punto 5.1. de los términos y condiciones de prestación del servicio justamente por lo expresado, nótese que nuevamente se incurre en incongruencia en el entendido de que no se puede aplicar normativa ni condiciones contractuales establecidas en un hecho que se ha generado sin contrato ni información, en interpretación contraria se podría señalar en favor del usuario que el operador debió hacer saber al usuario que las tarifas eran elevadas y si requería un consumo controlado o no, tal interpretación contraria podía haberse hecho, siempre en beneficio del usuario de donde se infiere que no se está protegiendo al Usuario por el Ente Regulador y se hacen de meras especulaciones subjetivas que de ninguna manera pueden ser sustento de una resolución administrativa.

viii) Argumenta en razón a que la Resolución de Revocatoria expresa que: "No es cierto ni evidente que en ninguna parte de la RAR ODE 14/2024 se haya hecho referencia a que, ante la existencia de un contrato tácito, se aplican al caso los términos generales y condiciones para la provisión de los servicios aprobados por la ATT, pues si se lo hizo, habiendo señalado, como se tiene expuesto, que ante la falta de un contrato firmado por las partes, son aplicables los TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE LÍNEAS MÓVILES DE ENTEL MODALIDAD POSTPAGO, en los cuales existe un desarrollo de los derechos y obligaciones de los USUARIOS", que nuevamente se incurre en contradicción en el entendido de que se da por sentado que todos los usuarios del servicio conocen los Términos y Condiciones para la provisión de servicios mediante líneas móviles de entel modalidad postpago, hecho que NO es evidente, en efecto, en aplicación del principio de verdad material éstos términos no son conocidos por los usuarios, justamente por esta razón es que se impone al operador la obligación de informar y sobre la prestación del servicio, sobre las tarifas y servicios que pueden beneficiar al usuario y hasta se le impone la carga de la prueba para demostrar que se cumplió con esas sus obligaciones así como de justificar el monto de sus facturas y la prestación efectiva del servicio, y en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 56/2024 DE 28 DE JUNIO DE 2024, se resuelve con apreciaciones subjetivas, fundamento arbitrario e insuficiente vulnerando el derecho al debido proceso y la seguridad jurídica, en relación a señalar que no se especifica cuál de las 8 obligaciones contenidas en el art. 168 del Reglamento a la Ley 164 se habría incumplido, corresponde al administrador de justicia administrativa analizar las mismas, mucho más cuando se trata de la entidad reguladora y nuevamente se incurre en contradicción, pues se acogen todos los cargos abiertos contra el operador y justamente por el incumplimiento de la normativa en la prestación del servicio, sin embargo en este acápite se limitan a señalar que no corresponde emitir mayor pronunciamiento.

ix) Hace referencia a que en su recurso de revocatoria indicó que la carga de la prueba le corresponde al operador y no al Usuario; sin embargo, se incurre en contradicción, al margen de ello, el operador no ha cumplido con dicha obligación procesal, hecho admitido en la propia Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 14/2024 de fecha 13 de marzo de 2024, cuando a fs. 14 de 22 se señala expresamente: "Se efectuó la compatibilización de las llamadas, mensajes y de datos consumidos mediante Roaming Internacional por la línea telefónica 71820361 durante el mes de Julio de 2017, resaltando que respecto al tráfico de voz el OPERADOR no remitió información completa, sin embargo, la misma fue plasmada en el siguiente cuadro", señalando que el ente regulador en vez de impartir justicia administrativa, se ha dado a la tarea de cumplir una obligación procesal de la carga de la prueba que le correspondía al operador, dejándolo en estado de indefensión y actuando en contra de lo establecido en el artículo 3 inc. d) del D.S. 1391 que impone al operador o proveedor la obligación de demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario, recibió el servicio que contempla la facturación, en el caso presente la misma autoridad reguladora admite que no se ha proporcionado la información completa y pretende imponerle un pago no demostrado por el operador, hecho absolutamente injusto cuanto arbitrario.

x) Fundamenta que el inciso d) del art. 3 del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones D.S. 1391 es terminante cuando dispone: "Prestación efectiva del servicio.- En ningún caso los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación", esa disposición normativa como en algún momento se expresó tiene varios componente,

primero que el servicio haya sido prestado en condiciones regulares, en el caso presente NO sucedió eso, segundo que, ante la controversia el operador debe demostrar fehacientemente que prestó el servicio, esto tampoco sucedió, pues en este punto es el ente regulador el que tiene que determinar un monto ante la falta de información del operador y al haberse facturado un monto que NO corresponde a la realidad es evidente que ha existido por parte del operador un hecho irregular y hasta arbitrario el mismo que es imposible demostrar por el usuario por las razones anotadas anteriormente, éste razonamiento no se ha realizado en la resolución impugnada incurriendo nuevamente en fundamentación insuficiente y arbitraria.

16. Que el 24 de julio de 2024, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, mediante nota ATT-DJ-N LP 626/2024, remite al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, el recurso jerárquico interpuesto por Jorge Víctor Lora Benavides en representación de Martín Carlos Ignacio Wille Bernadis, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 56/2024 de 28 de junio de 2024, emitida por la ATT (fojas 562).

17. Que habiendo el recurrente subsanado lo requerido mediante Providencia RJP/24/2024 de 09 de agosto de 2024 a través de Auto de Radicatoria RJ/AR-45/2024 de 09 de octubre de 2024, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, admitió y radicó el recurso interpuesto por Jorge Víctor Lora Benavides en representación de Martín Carlos Ignacio Wille Bernadis, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 56/2024 de 28 de junio de 2024, emitida por la ATT (fojas 563 a 575).

**CONSIDERANDO:** Que a través de Informe Jurídico INF/MOPSV-DGAJ N° 760/2024 de 15 de noviembre 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 interpuesto por Jorge Víctor Lora Benavides en representación de Martín Carlos Ignacio Wille Bernadis, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 56/2024 de 28 de junio de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente y en su mérito hasta la emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 14/2024 de 13 de marzo de 2024.

**CONSIDERANDO:** Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y considerando lo expuesto en el Informe Jurídico INF/MOPSV-DGAJ-N° 760/2024, 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 regirá 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 N° 184/2023 de 24 de julio de 2023, establece que toda autoridad que conozca una pretensión debe ineludiblemente exponer los motivos que sustentan su decisión, exponiendo los hechos establecidos y fundamentar en la aplicación normativa el respaldo de sus decisiones; con la finalidad de que el justiciable, al momento de conocer la decisión comprenda y entienda lo resuelto; es decir, no solo la decisión final, sino las razones que llevaron a ese resultado, dejando pleno convencimiento que no solo se ha actuado de acuerdo a las normas sustantivas y procesos; sino también, se encuentra regida por principios y valores aplicables al caso, dando al administrado la seguridad y convencimiento que no existía otra forma de resolver la problemática.

8. Que por su parte, la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 1083/2014 de 10 de junio, sostuvo que el principio de congruencia amerita una comprensión desde dos acepciones; primero, relativo a la congruencia externa, la cual se debe entender como el principio rector de toda determinación judicial, que exige la plena correspondencia o coincidencia entre el planteamiento de las partes (demanda, respuesta e impugnación y resolución) y lo resuelto por las autoridades judiciales, en definitiva, es una prohibición para el juzgador considerar aspectos ajenos a la controversia, limitando su consideración a cuestionamientos únicamente deducidos por las partes; y, segundo, la congruencia interna, referido a que, si la resolución es comprendida como una unidad congruente, **en ella se debe cuidar un hilo conductor que le dote de orden y racionalidad, desde la parte considerativa de los hechos, la identificación de los agravios, la valoración de los mismos, la interpretación de las normas y los efectos de la parte dispositiva**; es decir, se pretenden evitar que, en una misma resolución no existan consideraciones contradictorias

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 de acuerdo a lo expuesto por el recurrente, de manera previa es necesario determinar si las actuaciones de la ATT, contravienen el Debido Proceso en sus elementos de motivación, fundamentación y congruencia, de lo que se obtiene:

i) Entre sus argumentos el recurrente señala que: *"Existe incongruencia debido a que no ha sido de su conocimiento la existencia de la RA RE 27/2023 que habría dado lugar a tomar la decisión de revocar la RAR ODE 300/2022, toda vez que no se la menciona en los antecedentes y que una resolución de la gestión 2023 no puede generar una resolución de*



fecha anterior, ingresando nuevamente en incongruencia que afectan la seguridad jurídica y el debido proceso con una fundamentación insuficiente y arbitraria en razón los argumentos que contiene el recurso de revocatoria que fue rechazado, para cuyo efecto cita las Sentencias Constitucionales 2221/2012 de 08 de noviembre y 0100/2013". Al respecto, se procedió a la revisión de los antecedentes plasmados en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 14/2024 de 13 de marzo de 2024, evidenciándose que efectivamente no hace cita de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 27/2023 de 15 de febrero de 2023 que revoca la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 300/2022 de 31 de octubre de 2022, asimismo, se advierte que en su Considerando 3 hace referencia a los criterios de adecuación a la Resolución Administrativa de Revocatoria **105/2020** y no así a la citada Resolución **27/2023**, al igual que en su fundamentación Técnico Legal (párrafo superior de la página 8), situación que debió ser advertida en la instancia del revocatorio, ya que ello origina que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 14/2024 no guarde la debida congruencia.

ii) En cuanto a su argumento donde expone que: "El hecho de indicar que un informe no fue cuestionado anteriormente, no es fundamento para dictar una nueva resolución, mucho menos cuando los argumentos anteriores que han acogido los recursos de revocatoria son justamente por falta de fundamentación, por incurrir en incongruencia y por falta de valoración de la prueba, lo que hasta la fecha no ha sido corregido en las resoluciones que se han dictado"; es necesario traer a colación que la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 56/2024, expone que la RAR ODE 14/2024 ha sido emitida como resultado de la emisión de la RA RE 27/2023, en la que, ante la falta de valoración de prueba, motivación y fundamentación, se adoptó la decisión de revocar la RAR ODE 300/2022, no habiéndose cuestionado en tal resolución de revocatoria el contenido de los Informes Técnicos emitidos dentro de la tramitación de la reclamación administrativa, ni instruido la emisión de un nuevo informe, pues lo que se instruyó fue la emisión de un nuevo pronunciamiento debidamente motivado y fundamentado.

Sobre lo expresado, es necesario indicar que los fundamentos de la citada Resolución de Revocatoria no son suficientes, toda vez que los argumentos del recurrente claramente, expresan que en reiteradas oportunidades las resoluciones regulatorias emitidas por la ATT a partir de la emisión del Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TL LP 191/2020 de 25 de junio de 2020, fueron revocadas por dicha entidad, siendo necesario que la ATT explique las razones por las cuales el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 331/2020 de 02 de septiembre de 2020, referido a la reclamación administrativa de Martín Caros Ignacio Wille Bernardis contra ENTEL S.A., no guardaría ninguna relación con las observaciones sobre la falta de motivación, fundamentación y valoración de la prueba, que originaron la emisión de reiteradas resoluciones regulatorias.

Asimismo, de la lectura al Informe Técnico **ATT-DFC-INF TEC LP 541/2022 de 05 de septiembre de 2022**, complementario al Informe Técnico **ATT-DFC-INF TEC LP 461/2022 de 29 de julio de 2022**, con referencia al Recurso de Revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 219/2020 de 30 de septiembre de 2020, se observa que los mismos en la parte correspondiente a las conclusiones y recomendaciones, expresan: "De acuerdo con el análisis técnico y valoración del Recurso de Revocatoria presentada por el Usuario, contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 219/2020 de fecha 30 de septiembre de 2020 (...)" Emitir el acto administrativo correspondiente **considerando rechazar el Recurso de Revocatoria** presentado por el Sr. Martin Carlos Ignacio Wille Bernardis contra la Resolución Administrativa Regulatoria TT-DJ-RA-ODE-TL LP 219/2020 de 30 de septiembre de 2020"; no obstante, la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 105/2020 data de **fecha 08 de diciembre de 2020, y además acepta el recurso de revocatoria**; existiendo en ese sentido incertidumbre si el referido Informe fue formulado en razón de emitir la nueva Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TL LP 300/2022 de 31 de octubre de 2022, ya que a su vez recomienda lo siguiente: "Se ratifican las conclusiones y recomendaciones expuestas en el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 331/2020 de fecha 02 de septiembre de 2020, con la

corrección de la Tabla N° 6 en la columna 5" o si fue emitido con el objetivo de valorar los argumentos del recurso de revocatoria, aspectos que debieron ser aclarados por el Ente Regulador a efectos que no quede ninguna inseguridad sobre las razones que llevaron a **no** realizar un nuevo informe técnico para la emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria correspondiente. Ocurriendo similar situación con el **Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 656/2023 de 15 de agosto de 2023**, que, en la parte final (fojas 448), manifiesta: "Emitir el acto administrativo correspondiente, considerando rechazar el Recurso de Revocatoria presentado por el Sr. Jorge Víctor Lora Benavides en representación legal de Martín Carlos Ignacio Wille Bernardis (USUARIO Y/O RECURRENTE) contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 300/2022 de fecha 31 de octubre de 2022", cuando la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 27/2023, **data de fecha 15 de febrero de 2023, la cual acepta el recurso de revocatoria planteado contra la citada Resolución 300/2022 de 31 de octubre de 2022**; observándose de esa manera incongruencias en dichos antecedentes, mismos que deberán ser revisados por el ente regulador.

iii) En razón a su argumento donde manifiesta que: "A lo largo de la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 56/2024 de 28 de junio de 2024, se ha señalado que el operador no ha demostrado que el servicio de roaming internacional se haya prestado en condiciones acordes a lo que determinan las leyes y **menos que haya demostrado de manera efectiva que el monto correspondiente a la factura de julio de 2017, sea el monto correcto y que corresponda al servicio efectivamente prestado**, incurriendo nuevamente en contradicción pues si bien el Ente Regulador debe determinar los importes indebidamente cobrados lo debe hacer con información fidedigna y basados en prueba real y apreciada con objetividad, lo que no sucede en los términos y condiciones del uso de servicio roaming, y que en caso de controversia el operador debe demostrar fehacientemente que el Usuario recibió el servicio que contempla la facturación lo que en el caso presente no sucede y al no existir prueba fehaciente del uso del servicio y su correspondencia con la factura, el regulador obviamente no tiene los elementos suficientes para determinar los importes indebidamente cobrados o facturados, por esta razón es que solicita que se deje sin efecto la factura del mes de julio de 2017 y no como se señala en la resolución impugnada en el sentido de que "el abonado perjudicado no puede enriquecerse a costa del operador", toda vez que lo único que pretende es que el regulador haga respetar sus derechos como usuario y no se admita la prestación del servicio en condiciones irregulares, en este punto, la carga de la prueba siempre es del operador, así lo establece la ley, justamente porque el Usuario, no tiene a su disposición los medios técnicos necesarios para demostrar la arbitrariedad del operador en el cobro y determinación del uso del servicio, señalando que no quiere enriquecerse a costa del operador, resultando una interpretación y aseveración subjetiva que hace que la resolución impugnada incurriendo en vulneración del debido proceso en su vertiente de fundamentación arbitraria e insuficiente".

Sobre lo manifestado, se observa que la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 56/2024, refiere que en la RAR ODE 14/2024, se ha dejado establecido que: "De la revisión del consumo histórico detallado anteriormente, se evidencia un consumo reiterado del servicio de roaming internacional por parte del USUARIO durante las gestiones 2015 y 2016. Sin embargo, dicha prueba no se constituye en una limitante para consumos posteriores de roaming internacional. Adicionalmente a lo expuesto, **el USUARIO no detalla los periodos de tiempo que originaron dichos consumos ni los países en los que habría utilizado el servicio de roaming internacional**, puesto que el periodo reclamado actualmente es del 04 al 23 de julio de 2017, es decir aproximadamente veinte (20) días, y en tres (3) países distintos (México, Colombia y Panamá). Por lo que, ha quedado claro que el hecho de que las facturas presentadas por el Usuario denoten un monto menor al establecido para el mes de julio de 2017, ello no se constituye en una limitante, ni condicionante, para consumos posteriores en el servicio de roaming internacional".

Al respecto, extraña que la Resolución de Revocatoria no haya observado lo expuesto en la Resolución Regulatoria, toda vez que la misma en razón al promedio del pago de facturas por el uso de roaming internacional correspondientes a las gestiones 2015 y 2016, simplemente refirió



que el Usuario *no detalla los periodos de tiempo que originaron dichos consumos ni los países en los que habría utilizado el servicio de roaming internacional; no obstante, el Ente Regulador, debe dejar claramente establecido si dichos elementos, pudieron o no ser proporcionados por el operador y si en aplicación del principio de verdad material pudo solicitar se le informe sobre los mismos. Asimismo, la Autoridad Reguladora, aseveró que dicha prueba no se constituye en una limitante ni condicionante para consumos posteriores; sin embargo, se considera necesaria su valoración a efectos de explicar y/o aclarar al recurrente la razón por la cual existiría una diferencia en relación a consumos anteriores; aspecto importante para evitar incertidumbre sobre el importe de facturación determinado por la ATT.*

iv) En lo que corresponde a su argumento donde expone que: ***“La ATT concluye su fundamentación señalando que esa Autoridad determina que el operador no desvirtuó la vulneración al derecho establecido en el numeral 11 del artículo 54 de la Ley 164, infracción a la que refiere el parágrafo I del artículo 26 del Reglamento de Sanciones, respecto al derecho del usuario a ser informado por el proveedor oportunamente cuando se produzcan cambios de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente y que justamente ese hecho es el que ha dado lugar a una facturación excesiva, pues en ningún momento niega que solicitó el servicio, sin embargo requirió el mismo teniendo su record de pagos anteriores que en ningún momento llegaron siquiera a Bs. 35.000,00, es decir una quinta parte de lo que se le pretende cobrar al mes de julio de 2017, de las mismas aseveraciones transcritas se evidencia que el error ha sido del operador y NO puede cargarse la responsabilidad al Usuario, y el hecho de imponer una sanción tan leve al Operador, de ninguna manera soluciona el exceso en el cobro, menos si se tiene en cuenta que las acciones omisivas que generan un daño colateral, deben ser resarcidas, en este caso al margen de imponer la sanción administrativa, reitera, tan leve, se debe resarcir y beneficiar al usuario que ha sido víctima de una conducta omisiva, aspecto que no ha sido tomado en cuenta por el Ente Regulador a tiempo de dictar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 14/2024 de fecha 13 de marzo de 2024, haciendo que el regulador no haya cumplido con los numerales 1,2,5 del artículo 14 de la Ley 164”***; se advierte que la Resolución de Revocatoria, en su Página 4, expone que si bien es cierto que esa Autoridad ha evidenciado que no se habría efectuado una correcta facturación, pues se llegó a la conclusión de que la línea 71820361 realizó un consumo efectivo de datos (Navegación Roaming) en el mes de julio de 2017, por lo que el cobro por el uso regular de dicho servicio asciende al importe de Bs104,537.55 (Ciento cuatro mil quinientos treinta y siete 55/100 Bolivianos), de acuerdo al detalle reflejado en la (Tabla N° 4) y no así Bs158,810.60.- (Ciento cincuenta y ocho mil ochocientos diez 60/100 Bolivianos) como facturó el Operador, ello únicamente puede dar lugar al recalcule de la facturación, no pudiendo favorecerse de ninguna manera al Usuario al haberse evidenciado **una efectiva y regular prestación del servicio**. Si bien éste se ha referido que ante la duda se lo debe favorecer; sin embargo, el hecho de haber detectado inconsistencias en la facturación no representa una duda, sino un hecho comprobado, el cual dio lugar a que se declare fundada la reclamación administrativa presentada al respecto y que se instruya que se deje sin efecto el importe facturado por tráfico de datos el mes de julio de 2017 y que se facturen Bs104,537.55 (Ciento cuatro mil quinientos treinta y siete 55/100 bolivianos).

Al respecto, se observa que la citada tabla N° 4, solamente hace referencia al Tráfico de Voz y no condice con el importe total señalado en la Resolución de Revocatoria, y de igual manera al resto de cuadros, se refiere a las Tarifas Publicadas por el operador en su página web; no obstante, no aclara si las mismas fueron cambiadas en relación a las tarifas aplicadas de forma anterior tal y como indica el recurrente cuando expone que según su record de pagos anteriores, en ningún momento llegaron siquiera a Bs. 35.000,00, es decir una quinta parte de lo que se le pretende cobrar al mes de julio de 2017, por lo que resulta pertinente se aclare dicho aspecto a efectos de que no se genere ninguna duda sobre la facturación, determinada por el Ente Regulador por Bs104,537.55.



De igual manera, refiere que el operador no desvirtuó respecto al Derecho del Usuario a ser informado por el proveedor oportunamente **cuando se produzcan cambios de los precios de las tarifas o los planes contratados previamente**; no obstante, se reitera que la misma, no precisa si hubo algún cambio al precio de dichas tarifas, ya que de acuerdo al argumento y documentación presentada por el operador, consistente en una copia del comunicado de prensa realizado en el periódico cambio el 12 de julio de 2015 (y julio de 2017), donde se había hecho conocer que las tarifas del citado servicio se encuentran publicadas en la página web de ENTEL S.A. en conformidad al artículo 44 de la Ley N° 164, **no habrían sufrido cambios**, por lo que resulta necesario que se aclare al recurrente, cual es la razón sustancial que originó un consumo mayor en el servicio de Roaming Internacional al efectivizado en anteriores oportunidades por su persona, especificando si hubo modificación o cambio en las tarifas desde dichas gestiones, sobre las cuales el recurrente no tuvo conocimiento y cuales la tarifa que se tendría que aplicar en ese caso, por lo que se observa que tanto la Resolución Administrativa Regulatoria como de Revocatoria, no se encuentran debidamente motivadas ni fundamentadas.

Por otra parte, es necesario que la ATT fundamente porque razón, se aplicó la sanción de apercibimiento previsto en el inciso a) del Artículo 27 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación, aprobado por Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020, que en su Disposición Transitoria Primera, prevé: *“Los procesos sancionadores y los recursos de revocatoria y/o jerárquico, en los que se impugnen resoluciones emergentes de procesos sancionadores y que se hallen en trámite al momento de la publicación del presente Decreto Supremo, continuarán rigiéndose por la normativa aplicable al momento de la comisión de la infracción”*, tomando en cuenta que el Decreto Supremo N° 25950 en el inciso a) del Artículo 15, establece: I. Constituyen infracciones contra derechos de los usuarios, las siguientes: *“a) Facturación indebida y/o cobro indebido de tarifas”*, estableciendo como sanción de Primer Grado, lo dispuesto en el Parágrafo I del Artículo 16 de la misma normativa, lo siguiente: *“Serán sancionadas con multa de doscientos (200) a trescientos cincuenta (350) días multa o inhabilitación temporal de cien (100) a ciento setenta y cinco (175) días, las infracciones cometidas contra la generalidad de los usuarios o un número significativo de ellos establecidas en los incisos a), b), c) y d) del parágrafo I del artículo anterior. El número significativo será establecido por la Superintendencia de Telecomunicaciones para cada caso”*. Así como también lo señalado en el Parágrafo I del Artículo 26 de la misma norma, la cual prevé: *“Cualquier otra transgresión de las disposiciones contenidas en las leyes N° 1600 de 28 de octubre de 1994 y 1632 de 5 de julio de 1995, sus reglamentos y los contratos de concesión y normas aplicables que no hubiese sido prevista en este capítulo será sancionada, según el caso, por la Superintendencia de Telecomunicaciones con apercibimiento y/o multa de veinte (20) a cien (100) días multa, y/o inhabilitación temporal de diez (10) a cincuenta (50) días”*, fundamentación que se considera necesaria, con el fin de que tanto la resolución de revocatoria y regulatoria se encuentre debidamente fundamentada y motivada en lo que corresponde a la aplicación de la norma procesal y sustantiva en el tiempo.

v) En lo que respecta al argumento, donde refiere lo expresado en la Resolución de Revocatoria cuando señala: *“La problemática del caso radica en el tarifario aplicado al consumo del Usuario, que el mismo afirma desconocer, y es el motivo de la supuesta facturación en exceso, sin embargo, se debe tomar en cuenta que el Usuario utiliza el servicio de roaming frecuentemente, así se tiene demostrado de las facturas cursantes a fojas 102, 92, 90, 89, 81, 76, 64, 63 y 61 de obrados, y que en esencia tiene pleno conocimiento que las tarifas a ser aplicadas, son las vigentes en el país que vaya a visitar. En consecuencia, el Usuario tenía la posibilidad de verificar el tarifario vigente del OPERADOR en su página web, y si no estaba de acuerdo por lo elevado de las tarifas NO UTILIZAR EL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL, es decir solicitar al OPERADOR desactivar esa opción de su equipo, o en su caso, acogerse al punto 5.1. de los TÉRMINOS Y CONDICIONES que prevé la posibilidad que el USUARIO tenga un consumo controlado en la utilización del servicio de roaming internacional”, manifestando que se resuelve con meras apreciaciones subjetivas de lo que podría haber hecho, sin tomar en cuenta que el reclamo estriba justamente en que el servicio se prestó en condiciones inusuales, sin la suscripción de un contrato, sin Información por lo que no es congruente pretender que se aplique el punto 5.1. de los términos y condiciones de prestación del servicio justamente por lo expresado, haciendo notar que nuevamente se incurre en incongruencia en el entendido de que no se puede aplicar normativa*



ni condiciones contractuales establecidas en un hecho que se ha generado sin contrato ni información, en interpretación contraria se podría señalar en favor del usuario que el operador debió hacer saber al usuario que las tarifas eran elevadas y si requería un consumo controlado o no, tal interpretación contraria podía haberse hecho, siempre en beneficio del usuario de donde se infiere que no se está protegiendo al Usuario por el Ente Regulador y se hacen de meras especulaciones subjetivas que de ninguna manera pueden ser sustento de una resolución administrativa"; correspondía que la Resolución de Revocatoria, considere lo expuesto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 14/2024 que en el segundo párrafo de la Pág. 9 dentro el análisis **"Sobre la Información oportuna al USUARIO acerca de las tarifas a aplicarse por la utilización del servicio Roaming Internacional en el mes de julio"**, sostiene que: "(...) Resulta evidente que la publicación de tarifas realizada por el OPERADOR a través de su página web, se considera válida, toda vez que la misma fue efectuada en cumplimiento a normativa sectorial vigente; sin embargo resulta incuestionable que al no haber suscrito el USUARIO el formulario de habilitación del Servicio de Roaming Internacional, no tenía cabal conocimiento de que las tarifas del servicio objeto del reclamo son publicadas y actualizadas mediante la página web del OPERADOR y que debía tomar nota de las mismas antes de realizar cualquier viaje al exterior previa la utilización del servicio", y a su vez en la página 11, respecto al examen: **"Sobre la facturación indebida y/o cobro indebido de tarifas"**, sustenta que: "El Usuario utiliza el servicio de roaming frecuentemente, demostrado de las facturas cursantes a fojas 102, 92, 90, 89, 81, 76, 64, 63 y 61 de obrados, y que en esencia tiene pleno conocimiento que las tarifas a ser aplicadas, son las vigentes en el país que vaya a visitar. Concluyendo que el Usuario tenía la posibilidad de verificar el tarifario vigente del OPERADOR en su página web, y si no estaba de acuerdo por lo elevado de las tarifas NO UTILIZAR EL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL, es decir solicitar al OPERADOR desactivar esa opción de su equipo, o en su caso, acogerse al punto 5.1. de los TÉRMINOS Y CONDICIONES que prevé la posibilidad que el USUARIO tenga un consumo controlado en la utilización del servicio de roaming internacional"; no obstante no existe ninguna explicación al respecto, resultando pertinente que la Autoridad Reguladora, aclare y defina dicho aspecto, en sentido de determinar si el Usuario tuvo o no conocimiento sobre las tarifas aplicadas, mencionando además cuales eran los derechos y obligaciones tanto del Operador como del Usuario en razón a los Términos y Condiciones a los que hace referencia dicha resolución, y si el recurrente tenía acceso y conocimiento de lo estipulado en los mismos.

vi) En lo concerniente a su argumento, donde hace referencia a que en su recurso de revocatoria indicó que la carga de la prueba le corresponde al operador y no al Usuario; sin embargo, se incurre en contradicción, al margen de ello, el operador no ha cumplido con dicha obligación procesal, hecho admitido en la propia Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 14/2024 de fecha 13 de marzo de 2024, cuando a fs. 14 de 22 se señala expresamente: "Se efectuó la compatibilización de las llamadas, mensajes y de datos consumidos mediante Roaming Internacional por la línea telefónica 71820361 durante el mes de Julio de 2017, resaltando que respecto al tráfico de voz el OPERADOR no remitió información completa, sin embargo, la misma fue plasmada en el siguiente cuadro", señalando que el ente regulador en vez de impartir justicia administrativa, se ha dado a la tarea de cumplir una obligación procesal de la carga de la prueba que le correspondía al operador, dejándolo en estado de indefensión y actuando en contra de lo establecido en el artículo 3 inc. d) del D.S. 1391 que impone al operador o proveedor la obligación de demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario, recibió el servicio que contempla la facturación, en el caso presente la misma autoridad reguladora admite que no se ha proporcionado la información completa y pretende imponerle un pago no demostrado por el operador, hecho absolutamente injusto cuanto arbitrario.

Al respecto, la Resolución de Revocatoria expresa que ello no implica que el operador no haya presentado información alguna acerca del tráfico de voz, pues la que fue presentada se encuentra plasmada en los cuadros expuestos en las páginas 15 y 16 de la RAR ODE 14/2024, y con la misma fue posible obtener los resultados plasmados en los mismos, y llegar a la conclusión de que "el importe facturado por el OPERADOR a la línea 71820361 de Bs1.328,31.- (Mil trescientos veintiocho /100 Bolivianos) por tráfico de voz sería correcto y responde a un uso



efectivo del servicio en Roaming Internacional”; sin embargo de lo señalado, es preponderante que la ATT explique **cómo incide en el resultado del importe facturado**, el hecho de no contar con información completa, respecto al tráfico de voz remitida por el operador.

vii) En cuanto a su argumento donde fundamenta que el inciso d) del art. 3 del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones D.S. 1391 es terminante cuando dispone: *"Prestación efectiva del servicio,- En ningún caso los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación", indica que dicha disposición normativa como en algún momento se expresó tiene varios componentes, primero que el servicio haya sido prestado en condiciones regulares, en el caso presente NO sucedió eso, segundo que, ante la controversia el operador debe demostrar que fehacientemente que prestó el servicio, esto tampoco sucedió, pues en este punto es el ente regulador el que tiene que determinar un monto ante la falta de información del operador y al haberse facturado un monto que NO corresponde a la realidad es evidente que ha existido por parte del operador un hecho irregular y hasta arbitrario el mismo que es imposible demostrar por el usuario por las razones anotadas anteriormente, éste razonamiento no se ha realizado en la resolución impugnada incurriendo nuevamente en fundamentación insuficiente y arbitraria".*

Sobre lo argumentado, la Resolución de Revocatoria indica que si bien es cierto que esa Autoridad, ha evidenciado que no se habría efectuado una correcta facturación, pues llegó a la conclusión de que la línea 71820361 realizó un consumo efectivo de datos (Navegación Roaming) en el mes de julio de 2017, por lo que el cobro por el uso regular de dicho servicio asciende al importe de Bs104,537.55 (Ciento cuatro mil quinientos treinta y siete 55/100 Bolivianos); resulta necesario que la ATT, esclarezca al recurrente de manera fundamentada, qué condiciones y características, deben cumplirse, para considerar un servicio **regular** y efectivo, más allá del Principio de Continuidad que deben observar los operadores o proveedores al momento de prestar sus servicios.

12. Que en razón a lo expuesto se advierte que tanto la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 56/2024 de 28 de junio de 2024, así como la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 14/2024 de 13 de marzo de 2024, carecen de la debida congruencia, falta motivación y fundamentación respecto a la reclamación de recurrente, ya que dichos actos debieron 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.

13. Que 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 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 en relación a lo requerido por el recurrente, por tanto no se encuentran debidamente fundamentadas ni motivadas, situación que impide **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 parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Jorge Victor Lora Benavides, en representación de Martín Carlos Ignacio Wille Bernardis, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 56/2024 de 28 de junio de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente y en su mérito hasta la Resolución Administrativa

Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 14/2024 de 13 de marzo de 2024.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Jorge Victor Lora Benavides, en representación de Martín Carlos Ignacio Wille Bernardis, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 56/2024 de 28 de junio de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente y en su mérito hasta la emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 14/2024 de 13 de marzo de 2024.

**SEGUNDO.-** Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emita un nuevo acto administrativo, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución Ministerial.

**Notifíquese, regístrese y archívese.**

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

