

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 248

La Paz, 20 DIC. 2024

VISTOS:

El recurso jerárquico interpuesto por Ricardo Marcelo Rocha Fernández, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 69/2024 de 8 de agosto del 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

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

1. Que, en fecha 19 de enero del 2024, Ricardo Marcelo Rocha Fernández, realizó la presentación de la Reclamación Directa ETEL_LPZ/000256/2024, en contra de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. - ENTEL S.A., en la cual registra que, en calidad de usuario cuenta con 4 números de ENTEL, y que en fecha 5 de enero se le cortó el N° 71515013 con un crédito que sobrepasa los Bs. 160 aproximadamente, por lo que procede a apersonarse a la sucursal de ENTEL ubicada en la Calle Simón Bolívar el día 9 de enero de 2024 y realizar el reclamo correspondiente, **logrando recuperar el número mas no así el crédito**, de esta manera, el usuario indica que habría sido remitido a las oficinas de la calle Federico Suazo o en la Central, en donde se solicitó la devolución del crédito correspondiente. (fojas 02)
2. Que el operador en fecha 20 de enero de 2024, declaró improcedente la reclamación, manifestando: "Sr. Cliente habiendo realizado el análisis correspondiente, le informamos que a usted no correspondía la titularidad de la línea 71515013 por lo que no podemos atender su requerimiento. Asimismo, le informamos que, en caso de no estar de acuerdo con la presente resolución, tiene el plazo de 15 días hábiles para presentar su reclamo administrativo ante ENTEL S.A. (...)" (fojas 18 a 19).
3. Que en fecha 28 de febrero de 2024, Ricardo Rocha Fernández presenta reclamación en segunda instancia, señalando: "(...) mediante la presente me permito impetrar a su digno despacho para solicitarle un segundo reclamo de ENTEL, soy un cliente antiguo como lo mencioné anteriormente en el reclamo que esta todo detalladamente explicado. Pero me dieron la respuesta mediante teléfono celular y no por escrito y no mencionaron del plazo de 15 días todo fue verbalmente, **ahora mencionan que no soy el titular es mi hermano y porque me atendieron si no soy el titular**, y porque cambiaron a mi nombre si no estaba el titular" (fojas 37)
4. Que el 29 de febrero de 2024 mediante correo electrónico la ATT, solicitó al Operador, la Información Técnica y Propuesta de Avenimiento de la reclamación directa ETEL_LPZ/000256/2024 y Propuesta de Avenimiento. Al efecto Operador había remitido la información solicitada en fecha 07 de marzo de 2024, sin embargo, no presentó la constancia de haber llegado a algún acuerdo con el Usuario, por lo que se continuó con el procedimiento de reclamación administrativa (fojas 5 a 20).
5. Que, mediante Resolución de Rechazo de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada – Telecomunicaciones ATT – DJ – FREPR – ODE – TL LP 142/2024 de 06 de junio de 2024, el Director Jurídico de la Autoridad de Regulación y fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes ATT, dispone que: "*Al haber verificado los requisitos de admisibilidad de la Reclamación Administrativa y en el marco del inciso a) del Artículo 61 del Reglamento aprobado por D.S. N° 27172 y en base al análisis realizado anteriormente corresponde **RECHAZAR por ser manifiestamente infundada** las Reclamaciones Administrativas debiendo **NOTIFICARSE** a las partes con el presente acto y **DISPONER EL ARCHIVO DE OBRADOS***", bajo los siguientes puntos (fojas 27 a 28):

- i) Señala que, el ahora recurrente, se encontraba suscrito al Plan Móvil Prepago Básico,

conforme se puede observar el cuadro de fojas 17 de obrados, toda vez que, en el mencionado cuadro se establece que el periodo de vigencia del crédito será de sesenta (60) días calendario.

ii) Indica que en el punto 6 de los Términos y Condiciones para la Previsión de Servicios mediante Líneas Móviles dispone que la validez del crédito cargado por cualquier modalidad de carga de crédito, está establecida en Tarifario vigente y no será menor a sesenta (60) días calendario. Asimismo, el punto 7 de los referidos Términos y Condiciones que podrá recibir llamadas y en el cual deberá recargar crédito para no perder su número, aspecto concordante con el parágrafo V del Artículo 120 del Decreto Supremo 1391 de 24 de octubre del 2012.

iii) Señala que conforme a la información cursante a fojas 16 de obrados, es evidente que el recurrente realizó su última recarga el 11 de septiembre de 2023 a horas 10:19:59 el cual tenía una vigencia hasta el 10 de noviembre del mismo año. Posteriormente, en fecha 11 de noviembre de 2023 el Operador remite al recurrente la constancia de notificación de bloqueo de llamadas salientes enviada mediante SMS, en el que se le informe que las llamadas salientes de su línea fueron bloqueadas y que requiere efectuar una recarga para rehabilitar su línea.

iv) Bajo ese entendido, el operador ha dado estricto cumplimiento a los puntos 6 y 7 de los Términos y Condiciones del Servicio, así como al parágrafo V del Artículo 120 del Decreto Supremo N° 1391. En consecuencia y bajo la línea previamente establecida y ante el argumento vertido, aclara que se considera que una Reclamación es manifiestamente infundada cuando la ATT tiene certeza de que esta carece de fundamento legal, dado que no se han acreditado los hechos y el derecho que se invoca, en ese entendido corresponde que los reclamos sean rechazados de conformidad a los dispuesto en el Inciso a) del artículo 61 del Reglamento Aprobado por el Decreto Supremo N° 27172.

6. Que en fecha 25 de junio de 2024, Ricardo Marcelo Rocha Fernández, ahora recurrente, realiza la presentación de formulario mediante el cual interpone la impugnación contra la *Resolución de Rechazo de Reclamos Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada – Telecomunicaciones ATT – DJ – FREPR – ODE – TL LP 142/2024 de 6 de junio del 2024*, bajo los siguientes argumentos: (fojas 39)

i) Indica que, no se le habría hecho caso a la petición sobre la denuncia que presentó, puesto que no se habría tomado en cuenta las irregularidades.

ii) Señala que, no se habría tomado en cuenta lo manifestado en las denuncias que se presentaron previa a la emisión de la resolución impugnada.

iii) Argumenta, que el reclamo que realizó no fue de manera personal, sino fue realizado por el hermano del mismo, concluyendo con la sugerencia de realizar una lectura más exhaustiva a las denuncias.

7. Que, mediante Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 69/2024 de 8 de agosto del 2024, El Director Ejecutivo de la ATT, establece: "**ÚNICO.-** Rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Ricardo Marcelo Rocha Fernández en contra del Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 142/2024 de 06 de junio del 2024, en consecuencia, **CONFIRMAR** el acto administrativo impugnado, en aplicación de lo establecido en el inciso c) el Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 concordante con el Artículo 61 de la Ley 2341", conforme a los siguientes fundamentos: (fojas 50 a 57)

i) Señala que, el servicio de telefonía móvil del recurrente con el operador Entel S.A. es pre-pago, de acuerdo a las características del servicio, le es aplicable lo normado por el párrafo IV del Artículo 120 del Reglamento General a la Ley N° 164, de 8 agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, del Reglamento General a la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación para el Sector de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012

(Reglamento general aprobado por DS 1391, que dispone: "IV. Los operadores de proyectos de servicios de telecomunicaciones al público de voz que ofrezcan la modalidad de cobro prepago, deben considerar las siguientes características: a) La vigencia de cualquier crédito que se cargue no podrá ser menor a sesenta (60) días calendario; b) Al vencimiento de su vigencia, el crédito o saldo no consumido se sumará al nuevo que se cargue; c) Al vencimiento de la vigencia de un crédito si la usuaria o usuario no realiza recargas, la línea deberá permanecer habilitada para la recepción de llamadas y el acceso a números gratuitos y de emergencia, al menos por treinta (30) días calendario, adicionales". Es decir que, en la modalidad pre-pago a la que corresponde el USUARIO, el cómputo del plazo señalado por norma en relación a la carga realizada y la vigencia, es de acuerdo a lo siguiente:

Última Recarga de USUARIO	Vigencia del crédito – 60 días (inc. a Art. 120)	Mensaje Advertencia	Computo de 30 días adicionales, fecha máxima para mantener vigencia de línea (REHABILITACIÓN) – total 90 días desde última recarga (Art. 120)	Fecha en que fue dada de BAJA
Recarga Bs. 15 en fecha 11/09/2023 a las 10:19:59	10/11/2023	11/11/2023	10/12/2023	05/01/2024

ii) Sostiene que conforme al parágrafo IV del Artículo 120 del Reglamento General aprobado POR DS 1391; para poder mantener la vigencia de la línea y en su caso, acumular crédito no consumido, condición legalmente establecida, es realizar una siguiente recarga de crédito dentro del término legal, o sea, antes de vencidos los 30 días adicionales a la vigencia del último crédito, es decir, como máximo hasta 90 días posteriores a su anterior compra. En el presente caso, la resolución señala que, para la compra que realizó el usuario en fecha 11 de septiembre de 2023, debió haber adquirido su siguiente recarga de crédito máximo hasta el 10 de diciembre de 2023 y no lo realiza así, por lo que, no es posible atribuirle el beneficio de mantener vigencia de la línea, número y crédito; al margen de lo establecido por norma, al no haberse cumplido la condición de que se haga recargar en un periodo establecido.

iii) Menciona que la Resolución en cuestión además señala que, el ente regulador, advertido del reclamo del recurrente, analiza los requisitos de admisibilidad de la Reclamación Administrativa, conforme al inciso a) del Artículo 61 del Reglamento aprobado por D.S. 27172, que establece: "El rechazo de la reclamación cuando sea manifiestamente infundada (...)" en tal sentido, habiéndose verificado que la petición del recurrente se encuentra fuera de lo previsto en la norma, resulta manifiestamente improcedentemente, por ello, la ATT mediante FREPR ODE 142/2024 declaró el rechazo de la reclamación administrativa bajo esta previsión normativa, por ello, en la presente instancia de impugnación no existe asidero técnico y legal para una reconstrucción, sino corresponde el rechazo además de la presente impugnación por carecer de asidero legal.

iv) Puntualiza que el Artículo 120 del Reglamento General aprobado por Decreto Supremo 1391, no tiene ninguna previsión que establezca excepción alguna a la previsión del numeral IV antes citado, es decir que, la condición legal poder acumular crédito no consumido y mantener la vigencia de la línea prepago, no contiene ninguna previsión que reconozca prerrogativas en consideración de la antigüedad del usuario, cantidad de líneas con las que cuenta, suscritas con el operador o bien situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que afecten al usuario, por ello, legalmente esa Autoridad no puede dar curso a su solicitud por carecer de sustento legal.

v) Concluye que, el acto impugnado no infringe el principio de legalidad, en cuanto a los elementos esenciales del acto administrativo, causa, motivo, así como el fundamento, conforme a previsión del Artículo 28 inciso b) y c) de la Ley N° 2341; por lo que, resulta pertinente disponer el rechazo el recurso de revocatoria y confirmando el acto administrativo.

8. Que, en fecha 16 de agosto de 2024, Ricardo Marcelo Rocha Fernández, interpone Recurso Jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT – DJ – RA RE – TL LP 69/2024 de 8 de agosto de 2024, en razón a lo siguiente (fojas 58):

i) "Nuevamente: quiero a su alta autoridad la revisión del Reclamo anterior o anteriores; mi persona devolvió el chip en estas dependencias y de nuevo pido la devolución del mencionado crédito que tenía que es más de 100.- Bs.- Pidiendo se revise minuciosamente todos los reclamos que hizo. (...)".

9. Que, en fecha 21 de agosto del 2024, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, remite la Nota ATT – DJ – N LP 705/2024 en la cual remite al Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda, el Recurso Jerárquico interpuesto por Ricardo Marcelo Rocha Fernández en contra de la Resolución Revocatoria ATT – DJ – RA RE – TL LP 69/2024 de 8 de agosto del 2024, emitida por la ATT (fojas 59).

10. Que a través de Auto de Radicatoria RJ/AR-31/2024 de 26 de agosto del 2024, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, admitió y radicó el recurso interpuesto por Ricardo Marcelo Rocha Fernández, en contra de la Resolución Revocatoria ATT – DJ – RA RE – TL LP 69/2024 de 8 de agosto del 2024, emitida por la ATT (fojas 60 a 63).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 846/2024 de 19 de diciembre 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 Ricardo Marcelo Rocha Fernández, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 69/2024 de 8 de agosto del 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente y en su mérito hasta el Rechazo de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada – Telecomunicaciones ATT – DJ – FREPR – ODE – TL LP 142/2024 de 06 de junio de 2024.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 846/2024, se tienen las siguientes conclusiones:

1. 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.

2. Que el inciso c) del artículo 4 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, dispone que la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso y en el inciso g) referido al Principio de Legalidad y presunción de legitimidad, expone que las actuaciones de la Administración por estar sometidas plenamente a la ley, se presumen legítimas salvo expresa declaración judicial en contrario.

3. 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.

4. El parágrafo I del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días y el inciso c) del parágrafo II, establece que el Recurso Jerárquico será resuelto rechazando el recurso, confirmándolo en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

5. 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”.

6. Conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar los agravios expuestos por Ricardo Marcelo Rocha Fernández en su recurso jerárquico:

i. Respecto al argumento presentado al recurrente donde pide *la revisión del Reclamo anterior o anteriores, indicando que su persona devolvió el chip en esas dependencias y de nuevo pide la devolución del mencionado crédito que tenía que es más de 100.- Bs.- Pidiendo se revise minuciosamente todos los reclamos que hizo; de la revisión a los antecedentes; se observa que la reclamación atendida por el operador ENTEL S.A., fue declarada improcedente debido a que el señor Ricardo Marcelo Rocha Fernández, no le correspondía la titularidad de la línea 71515013; sin embargo, la ATT en la Resolución de Rechazo de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada – Telecomunicaciones ATT – DJ – FREPR – ODE – TL LP 142/2024 de 06 de junio de 2024, expresa que el operador habría dado cumplimiento a los puntos 6 y 7 de los Términos y Condiciones del Servicio, así como el parágrafo V del Artículo 120 del D.S. 1391, determinando que la reclamación sea rechazado al ser manifiestamente infundada, toda vez que no se habían acreditado los hechos y el derecho que invocó el recurrente; no obstante, no existe la suficiente claridad respecto a lo pronunciado por la ATT, ya que de acuerdo a la información remitida por el operador, contenida en la Comunicación Interna ATT-DFC-CI LP 316/2024 de 19 de abril de 2024, en las páginas 5 y 6 señala: “En cuanto a la titularidad de la línea, el operador indica que hasta fecha 05/01/2024, el titular era el señor Guido Carlos Rocha Fernández. Posterior a la mencionada fecha, la línea se encontraba disponible para la venta, y en cuanto a la atención brindada al Señor Ricardo Marcelo Rocha Fernández (reclamante), se tiene el siguiente informe: Imagen 7, expone: “Sr Ricardo Marcelo Rocha Fernández en fecha 09/01/2024, se apersonó a un Multicentro Entel y solicitó la recuperación de la línea 71515013, debido a que la línea estaba disponible para la venta, personal de atención al cliente realizó la venta de la línea 71515013 y fue registrada a nombre de cliente: Sr. Ricardo Marcelo Rocha Fernández con C.I. 495886 L.P. Considerando que la línea bajo las características de su habilitación es nueva, no mantiene las características del anterior titular como ser: titularidad, crédito, antigüedad y beneficios obtenidos hasta la fecha del corte permanente”.*

De lo descrito, se observa que no existe certeza respecto a la atención de la reclamación administrativa brindada al señor Ricardo Marcelo Rocha Fernández, toda vez que de acuerdo a los antecedentes, aparentemente el mismo no contaba con la titularidad para efectuar reclamaciones en razón a hechos suscitados antes de la transferencia de la línea 71515013 o si efectivamente existía algún saldo a su nombre a partir del 09 de enero de 2024, ya que el corte fue en fecha 05 de enero de 2024, aspecto que no fue explicado en el Rechazo de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada – Telecomunicaciones ATT – DJ – FREPR – ODE – TL LP 142/2024 de 06 de junio de 2024, ni en la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 69/2024 de 08 de agosto de 2024, por lo que se observa que ambas actuaciones no guardan la debida congruencia, aspecto que afecta su debida motivación y fundamentación, resultando necesario su aclaración a efectos de que el recurrente tenga plena certeza sobre los motivos y razonamientos de su determinación. Debiendo la ATT tomar en cuenta lo establecido en la Sentencia Constitucional Plurinacional 0111/2018-S3 de fecha 10 de abril de 2018, en relación al principio de congruencia que establece: “Al respecto la SCP 1302/2015-S2 de 13 de noviembre, estableció que: “Como se dijo anteriormente, **la congruencia de las resoluciones judiciales y administrativas, constituye otro elemento integrador del debido proceso**, al respecto la SC 0358/2010-R de 22 de junio, señaló lo siguiente: **la congruencia como principio característico del debido proceso. entendida en el ámbito procesal como la estricta correspondencia que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto, (...) esa definición general, no es limitativa de la congruencia que debe tener toda resolución ya sea judicial o administrativa y que implica también la concordancia entre la parte considerativa y dispositiva, pero además esa concordancia debe mantenerse en todo su contenido, efectuando un razonamiento integral y armonizado entre los distintos considerandos y razonamientos emitidos por la resolución, esta concordancia de contenido de la resolución y su estricta correspondencia entre lo pedido, lo considerado y lo resuelto, conlleva a su vez la cita de las disposiciones legales que apoyan ese razonamiento que llevó a la determinación que se asume.**

En base a esos criterios se considera que quien administra justicia debe emitir fallos motivados, congruentes y pertinentes" (el resaltado nos corresponde).

ii) En razón a lo expuesto se debe tomar en cuenta que es imprescindible que las resoluciones sean suficientemente congruentes y expongan con claridad las razones que inducen a emitir las y contengan una minuciosa fundamentación legal que sustente la parte dispositiva y que respalde su emisión.

7. 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 a realizar la revisión de las actuaciones emitidas en la primera instancia, observándose en consecuencia que los actos emitidos por la ATT no guardan la debida claridad ni congruencia en relación a lo requerido por el recurrente, por tanto no se encuentran debidamente fundamentados ni motivados, 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.

8. Que por todo lo referido y el marco del inciso u) del artículo 63 del Decreto Supremo N° 4857 y del inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Ricardo Marcelo Rocha Fernández, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 69/2024 de 8 de agosto del 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente y en su mérito hasta el Rechazo de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada – Telecomunicaciones ATT – DJ – FREPR – ODE – TL LP 142/2024 de 06 de junio 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 Ricardo Marcelo Rocha Fernández, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 69/2024 de 8 de agosto del 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente y en su mérito hasta el Rechazo de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada – Telecomunicaciones ATT – DJ – FREPR – ODE – TL LP 142/2024 de 06 de junio de 2024

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

Notifíquese, regístrese y archívese.



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