



*Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia*  
*Cámara de Senadores*  
*Presidencia*

La Paz, 24 de febrero de 2022  
**P.I.E. N° 327/2021-2022**



Señor  
Luís Alberto Arce Catacora  
**PRESIDENTE DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA**  
Presente.

Señor Presidente:

De conformidad a lo dispuesto por el numeral 17, párrafo I del artículo 158 de la Constitución Política del Estado y los artículos 141, 142 y 144 del Reglamento General de la Cámara de Senadores, nos permitimos transcribir la Petición de Informe Escrito presentada por la Senadora Centa Lothy Rek López, quien solicita al Señor Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, responda el cuestionario y lo remita en el plazo de quince días hábiles que fija el artículo 143 del mencionado Reglamento, el cual a la letra dice:

Que el señor ministro a través del Gerente General de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL): "1. Informe y documente su despacho de manera detallada, como se establece de manera técnica las sanciones a quienes hayan utilizado una cantidad mayor del consumo de megas fijado en su tarifa de su Plan Post Pago, al efecto adjunte el detalle del tarifario que la Empresa Nacional de Telecomunicaciones ENTEL. --- 2. Informe y documente su despacho de manera detallada si el sistema que fija las sanciones por la utilización de una cantidad mayor del consumo de megas fijado en su tarifa de Post Pago puede emitir datos erróneos. --- 3. Informe y documente su despacho de manera detallada si un consumidor ha realizado su consumo Post Pago dentro de los parámetros establecidos a su tarifa y aun así ha recibido de manera errónea una sanción que se ha traducido en el cobro excesivo de su tarifa, en ese caso ODECO de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones ENTEL tiene facultades para revertir la mencionada situación de ser negativa su respuesta ante que instancia el usuario puede acudir. --- 4. Informe y documente su despacho de manera detallada, al haber recibido denuncias de la ciudadanía las cuales mencionan que la Empresa Nacional de Telecomunicaciones ha realizado cobros en el consumo de Post Pago, por la utilización de megas de su plan en horarios en que los usuarios están utilizando WI-FI sea en sus oficinas o domicilios; solicitamos se indique como se puede verificar de manera técnica este extremo de no ser posible el usuario que se viera afectado, que acciones puede tomar para comprobar que se les está realizando un cobro equivocado por un consumo no realizado. --- 5. Informe y documente su despacho de manera detallada si el usuario de un plan Post Pago, pudiera comprobar que la emisión de un cobro



*Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia*  
*Cámara de Senadores*  
*Presidencia*

superior a su tarifa por la utilización de megas atribuibles a una lectura errónea de su consumo y este habría realizado el pago, en esta circunstancia cuales son los tipos de resarcimientos que la Empresa Nacional de Telecomunicaciones ENTEL puede brindar al usuario detalle los mismos indicando en qué consisten.”

Con este motivo, reiteramos al señor Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, nuestras distinguidas consideraciones de estima y respeto.

Atentamente,

Sen. Simona Quispe Apaza  
**PRESIDENTA EN EJERCICIO**  
**CÁMARA DE SENADORES**

**SENADOR SECRETARIO**

Sen. Ing. Pedro Benjamin Vargas Fernández  
**PRIMER SECRETARIO**  
**CÁMARA DE SENADORES**  
**ASAMBLEA LEGISLATIVA PLURINACIONAL**





ESTADO PLURINACIONAL DE **BOLIVIA**

MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA

CAMARA DE SENADORES  
UNIDAD DE FOLIOS Y HORAS  
Folios: 4 Hora: 17:00



La Paz, 29 MAR 2022  
MOPSV/DESP. N° 0260 /2022

CAMARA DE SENADORES  
COMITE TIERRA Y TERRITORIO RECURSOS NATURALES  
RECURSOS HIDRICOS Y FORESTALES, Y HOJA DE LA COCA  
Folios: 2 Hora: 8:30  
27 MAR 2022  
**RECIBIDO**  
No Correctivo: Firma: [Firma]

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA  
VICEMINISTERIO DE COORDINACION Y GESTION GOBERNAMENTAL  
**RECIBIDO**  
30 MAR 2022  
Hrs.: 15:44 Folios: [Folios]  
La Paz - Bolivia

Señor  
Luis Alberto Arce Catacora  
**PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA**  
Presente.-

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA  
VICEMINISTERIO DE COORDINACION Y GESTION GOBERNAMENTAL  
SECRETARIA DE GESTION LEGISLATIVA PLURINACIONAL  
30 MAR 2022  
19:50  
Folios: [Folios]  
La Paz - Bolivia

Ref.: Respuesta a Petición de Informe Escrito N° 327/2021-2022

De mi consideración:

Dando cumplimiento a la Minuta de Instrucción MP.VCGG-DGGLP N° 131 2022, de 9 de marzo de 2022, tengo a bien absolver el cuestionario a la Petición de Informe Escrito PIE N° 327/2021-2022 de fecha 24 de febrero de 2022, enviada por la Senadora Simona Quispe Apaza, Presidenta en Ejercicio de la Cámara de Senadores de la Asamblea Legislativa Plurinacional, de acuerdo al siguiente detalle:

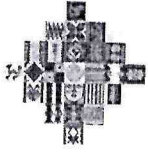
La empresa ENTEL S.A. mantiene la naturaleza jurídica de Sociedad Anónima regida bajo las disposiciones del Código de Comercio vigente, la normativa constitucional utilizada para la petición de informe no resulta aplicable a la empresa. No obstante a lo indicado, se tiene a bien responder las consultas que son de conocimiento de este Ministerio.

**PREGUNTA 1**

**"Informe y documente su despacho de manera detallada como se establece de manera técnica las sanciones a quienes hayan utilizado una cantidad mayor del consumo de megas fijado en su tarifa de su plan Post Pago, al efecto adjunte el detalle del tarifario que la Empresa Nacional de Telecomunicaciones ENTEL."**

**RESPUESTA.**

Entel S.A. no aplica ningún tipo de sanción al usuario cuando este se excede en sus megas asignados dentro su plan con tarifa mensual.



Los megas se asignan de acuerdo al plan comercial contratado por el usuario, para lo cual se da cumplimiento al Artículo 7 de la Resolución Ministerial N° 351 que, una vez alcanzado el monto establecido como límite de consumo controlado mensual, en los planes cuyas características sean aplicables, ENTEL S.A. notifica al USUARIO el cambio a la modalidad prepago, con alternativas que le ofrecerá el operador acorde a sus ofertas vigentes.

## PREGUNTA 2

**"Informe y documente su despacho de manera detallada si el sistema que fija las sanciones por la utilización de una cantidad mayor del consumo de megas fijado en su tarifa de Post Pago puede emitir datos erróneos."**

### RESPUESTA.

Se aclara que no existe ningún sistema que fije sanciones por consumos erróneos.

## PREGUNTA 3

**"Informe y documente su despacho de manera detallada si un consumidor ha realizado su consumo Post Pago dentro de los parámetros establecidos a su tarifa y aun así ha recibido de manera errónea una sanción que se ha traducido en el cobro excesivo de su tarifa, en ese caso ODECO de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones ENTEL tiene facultades para revertir la mencionada situación de ser negativa su respuesta ante que instancia el usuario puede acudir."**

### RESPUESTA.

Entel S.A. en cumplimiento a sus Términos y Condiciones para la prestación del servicio móvil Postpago en ningún caso procede al cobro de un servicio prestado si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva debiendo el operador, en caso de controversia demostrar fehacientemente que el usuario recibió el servicio que contempla la facturación.

En el caso que ENTEL S.A. evidencie una facturación y/o cobro indebido por el servicio prestado al usuario, realiza un ajuste, prorrateo, devolución o baja de la factura cuando corresponda del monto excedente a la tarifa mensual, siempre y cuando esté acorde a las características del plan contratado.

Cuando el usuario considere que ha sido vulnerado alguno de sus derechos respecto a la prestación del servicio de telecomunicaciones, puede realizar su reclamo en los



ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

MINISTERIO DE OBRAS  
PUBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA

Multicentros de Entel S.A. ante las Oficinas de Atención al Consumidor - ODECO o ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

#### **PREGUNTA 4**

**"Informe y documente su despacho de manera detallada, al haber recibido denuncias de la ciudadanía las cuales mencionan que la Empresa Nacional de Telecomunicaciones ha realizado cobros en el consumo de Post Pago, por la utilización de megas de su plan en horarios en que los usuarios están utilizando WI-FI sea en sus oficinas o domicilios; solicitamos se indique como se puede verificar de manera técnica este extremo de no ser posible el usuario que se viera afectado, que acciones puede tomar para comprobar que se les está realizando un cobro equivocado por un consumo no realizado."**

#### **RESPUESTA.**

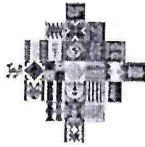
No es posible determinar técnicamente por un operador si un cliente utiliza en un determinado momento una conexión WIFI. Dentro del alcance de la red de un operador, solamente se controla los datos que el cliente genera desde su equipo terminal de datos (modem o equipo celular) a través de la red, asimismo si el cliente tiene activados simultáneamente los accesos a la red móvil de ENTEL y el acceso a WIFI, el control lo realiza directamente la terminal del usuario y no la red del operador.

El usuario tiene a disponibilidad distintas herramientas en la página web [www.entel.bo](http://www.entel.bo) para realizar el control de consumo en línea de su plan contratado, así como herramientas para la consulta del saldo en todo momento.

Sin embargo, es importante hacer notar que el operador no tiene acceso a los equipos terminales, que son de uso personal de los usuarios.

#### **PREGUNTA 5**

**"Informe y documente su despacho de manera detallada si el usuario de un plan Post Pago, pudiera comprobar que la emisión de un cobro superior a su tarifa por la utilización de megas atribuibles a una lectura errónea de su consumo y este habría realizado el pago, en esta circunstancia cuales son los tipos de resarcimientos que la Empresa Nacional de Telecomunicaciones ENTEL puede brindar al usuario detalle los mismos indicando en qué consisten".**



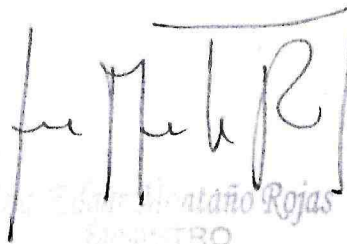
ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

MINISTERIO DE OBRAS  
PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA

**RESPUESTA.**

En cumplimiento a lo señalado en el artículo 59 de la Ley N° 164 es obligación del operador efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de las usuarias o los usuarios por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.

Se hace propicia la ocasión, para reiterar a usted, las consideraciones más distinguidas.

  
Edmundo Ataño Rojas  
MINISTRO  
del Poder Ejecutivo, Obras, Servicios y Vivienda  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

EMR/EAR/GPV/Wilmer Pantoja  
cc. Arch.  
HR E/2022-03446