





# RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 260 1 9 NOV. 2019 La Paz,

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Aida Cristina Daza de Montero en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 52/2019 de 28 de junio de 2019, 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. Por nota de 6 de febrero de 2019, Aida Cristina Daza de Montero denuncia a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes el reclamó realizado a la empresa Emtransas J & B por la devolución monetaria de artículos faltantes por el servicio de transporte de artículos de menaje doméstico, prestado el 6 de marzo de 2018 en la ruta La Paz Cochabamba (fojas 15 a 29)
- 2. Mediante Formulario de Canalización de Reclamación Directa N° 131 de fecha 26 de febrero de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes canalizó la reclamación presentada en fecha 6 de febrero de 2019 por Aida Cristina Daza de Montero, por la cual se reclamó a la empresa Emtransas J & B la devolución monetaria de artículos faltantes por el servicio de transporte de artículos de menaje doméstico, prestado el 6 de marzo de 2018 en la ruta La Paz - Cochabamba (fojas 15 a 30).
- 3. A través de nota recibida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en fecha 7 de marzo de 2019, Emtransas J & B respondió a la reclamación presentada el 26 de febrero de 2019, señalando, entre otros argumentos, que el reclamo fue presentado fuera de plazo (fojas 14).
- 4. Por Formulario de Reclamación Administrativa de fecha 14 de marzo de 2019, Aida Cristina Daza de Montero, al no estar de acuerdo con la respuesta de Emtransas J & B, presentó a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, reclamación administrativa, señalando que la respuesta es falsa y pidiendo la devolución de sus pertenencias (fojas 13).
- 5. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 101/2019 de fecha 23 de abril de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió rechazar la reclamación administrativa presentada por Aida Cristina Daza de Montero contra la empresa "Emtransas S.A." (sic), de acuerdo al siguiente análisis (fojas 38 a 41):
- i) Es importante considerar al debido proceso en su triple dimensión, como garantía, como derecho y como principio, composición legal establecida en la Constitución Política del Estado y que en lo principal genera obligaciones en los administradores de justicia de buscar dentro de todo el proceso la conservación de los plazos legales establecidos, pues ellos garantizan la debida oportunidad y justiciabilidad de los derechos. En este contexto, la Autoridad Administrativa no puede realizar o producir ninguna inobservancia a los marcos regulatorios que guían el presente proceso sancionador, debiendo más bien asegurar su estricto cumplimiento.
- ii) El operador en su nota de resolución de reclamo de 7 de marzo de 2019, hace notar que el reclamo directo se encuentra fuera de plazo y declara improcedente el mismo. Frente a ello, es importante considerar lo establecido por el "Decreto Supremo Nº 27172" (sic), mismo que en el parágrafo II del artículo 55, señala: "la reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva", situación que otorga a la Autoridad Administrativa una regla de acción obligatoria y no facultativa para el procesamiento de los reclamos presentados. Bajo este contexto, considerando que el hecho generador del reclamo se suscitó en fecha 6 de marzo de 2018; la usuaria a partir de la fecha debió presentar la reclamación directa en el plazo máximo de 20 días hábiles administrativos, sin embargo la misma fue presentada el 6 de

#### ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA



o Bo



febrero de 2019 ante esta Autoridad y canalizada al operador el 26 de febrero de 2019, es decir, después de un año de cumplido el plazo para hacer valer su derecho, siendo su reclamación directa extemporánea, tal como lo hizo notar el operador.

- iii) Se evidenció que la usuaria al no haber presentado su reclamo directo dentro el plazo previsto por ley, corresponde sea sujeto de la aplicación del principio de preclusión, mediante el cual pierde las facultades o derechos que no ejerció en su momento. Por lo que en mérito a lo expuesto, la reclamación de la usuaria, no puede ser viabilizada, correspondiendo rechazar la presente reclamación administrativa al ser presentada fuera de plazo establecido, de conformidad al "inciso a) del artículo 61 del Decreto Supremo N° 27172" (sic).
- **6.** El 15 de mayo de 2019, Orlando Montero en representación de Cristina Daza Montero presentó recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 101/2019 de fecha 23 de abril de 2019, señalado que el reclamo fue a destiempo por obstaculización de la misma empresa, ya que hubo compromisos de pronta devolución, que también involucraron fechas de entrega de parte de la Aduana (fojas 44 a 64).
- 7. A través de Providencia ATT-DJ-PROV LP 22/2019 de fecha 29 de mayo de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, requiere a Orlando Montero presentar documentación que demuestre que es hijo de Cristina Daza Montero otorgándose al efecto cinco días hábiles, bajo apercibimiento de desestimación del recurso o en su caso, que la usuaria, adjuntando documentación que respalde ser madre de Orlando Montero; dé por bien hecho lo actuado en su nombre antes de dictarse resolución administrativa de revocatoria (fojas 65).
- 8. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 52/2019 de 28 de junio de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Orlando Montero a nombre de Aida Cristina Daza de Montero en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 101/2019 de fecha 23 de abril de 2019, y en consecuencia, confirmar en todas sus partes el acto impugnado, de acuerdo al siguiente análisis (fojas 72 a 75):
- i) La usuaria interpuso la reclamación directa el 26 de febrero de 2019, según Formulario de Canalización de Reclamación Directa N° 131, por lo que el operador a tiempo de contestar la reclamación, hizo notar que la misma se encontraba presentada fuera del plazo establecido por norma.
- ii) Considerando que el hecho generador del reclamo se suscitó en fecha 6 de marzo de 2018, la usuaria a partir de la fecha debió presentar la reclamación directa en el plazo máximo de 20 días hábiles administrativos, sin embargo, la misma fue presentada el 6 de febrero de 2019 ante la Autoridad y canalizada al operador el 26 de febrero de 2019, es decir, después de un año de cumplido el plazo para hacer valer su derecho, siendo su reclamación directamente extemporánea, tal como lo hizo notar el operador.
- términos y plazos para la tramitación de los procedimientos administrativos se entienden como máximos y son obligatorios para las autoridades administrativas, servidores públicos y los interesados, en tal entendido, no es posible atender favorablemente la pretensión de la usuaria, en atención a que el plazo de veinte días desde el conocimiento del hecho, acto u omisión que motiva la presentación de la reclamación directa se constituye en un plazo máximo y obligatorio para la misma, no siendo jurídicamente válidos los argumentos expuestos para el incumplimiento del mismo, máxime si se toma en cuenta que, al margen de que justificó el retraso en la presentación de su reclamación directa en causas supuestamente atribuibles al operador, también sostuvo que entre las razones por las que presentó su reclamación directa en el mes de febrero del presente año, se debía a que se encontraba trabajando en la feria de Alasitas que inició el 24 de enero y culminó el 24 de febrero de 2019.
- 9. A través de nota de 12 de julio de 2019, Aida Cristina Daza de Montero, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 52/2019 de 28 de junio de 2019, reclamando la devolución monetaria de sus objetos no entregados por parte de la empresa Emtransas J & B, asimismo hace notar la existencia del compromiso de devolución, firmado en oficinas de la ATT, aceptando la falta de objetos por entregar, el recibo de recepción

2



#### ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA



que se entregó y la aceptación de compromiso de devolución por parte de Emtransas J & B, compromisos que fueron incumplidos (fojas 78 a 104).

10. A través de Auto de Radicatoria RJ/AR-053/2019 de 26 de julio de 2019, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico planteado por Aida Cristina Daza de Montero en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 52/2019 de 28 de junio de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 106).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 579/2019 de 29 de octubre de 2019, 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 Aida Cristina Daza de Montero en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 52/2019 de 28 de junio de 2019, en consecuencia, se la revoque totalmente y, en su mérito, anular el proceso hasta el vicio más antiguo, es decir, hasta el Formulario de Canalización de Reclamación Directa N° 131 de fecha 26 de febrero de 2019, inclusive.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 579/2019, se tienen las siguientes conclusiones:

- 1. El parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, dispone que el Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones.
- 2. El inciso c) del artículo 4 de la de la Ley Nº 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.
- **3.** El inciso e) del artículo 28 de la Ley N° 2341, establece que el acto administrativo deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitir el acto, consignando, además, los recaudos indicados en el inciso b) del presente artículo.
- 4. Por su parte, el inciso d) del artículo 30 de la Ley de Procedimiento Administrativo señala que los actos administrativos serán motivados con referencia a hechos y fundamentos de derecho en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa.
- **5.** El inciso b) del parágrafo II del artículo 89 del Reglamento a la Ley Nº 2341, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, establece que el recurso de Revocatoria será resuelto aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado en caso de nulidad; o, subsanando sus vicios o revocándola total o parcialmente en caso de anulabilidad.
- **6.** El parágrafo I del artículo 8 del Reglamento a la Ley Nº 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE aprobado a través de Decreto Supremo Nº 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.** Los incisos d) y e) del artículo 35 de la Ley N° 2341 establecen que son nulos de pleno derecho los actos administrativos que sean contrarios a la Constitución Política del Estado; y, cualquier otro establecido expresamente por ley.
- **8.** El artículo 31 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobado mediante Decreto Supremo Nº 27113 señala que serán motivados los actos que decidan sobre derechos subjetivos e intereses legítimos, resuelvan peticiones, solicitudes o reclamaciones de administrados y resulten del ejercicio de atribuciones discrecionales. Asimismo, establece que la motivación expresará sucintamente los antecedentes y circunstancias que resulten del

V° B°
Marlen
Aguiliar



V° B°

#### ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA



expediente; consignará las razones de hecho y de derecho que justifican el dictado del acto; individualizará la norma aplicada, y valorará las pruebas determinantes para la decisión, la remisión a propuestas, dictámenes, antecedentes o resoluciones previas, no reemplazará a la motivación exigida en este artículo.

- 9. Por su parte, el parágrafo I del artículo 54 del Reglamento a la Ley Nº 2341, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, establece que el usuario tiene el derecho de recibir por parte de la empresa o entidad regulada, a través de su Oficina de Atención al Consumidor ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo, puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.
- **10.** El parágrafo II del artículo 55 del Reglamento a la Ley Nº 2341, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, señala que la reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- 11. El parágrafo I del artículo 58 del Reglamento a la Ley Nº 2341, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, establece que la empresa o entidad regulada se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para, devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a los usuarios. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.
- 12. Por su parte, el parágrafo I del artículo 59 del citado reglamento, respecto a la reclamación administrativa, dispone que si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él, podrán presentarlo a la Superintendencia competente, en el plazo de quince (15) días.
- **13.** En ese sentido, el parágrafo I del artículo 75 del Reglamento a la Ley Nº 2341, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, establece que el administrado podrá presentar denuncias a las Superintendencias Sectoriales, de manera verbal, escrita, por fax, correo electrónico o correspondencia postal, por hechos que considere contrarios a las leyes, reglamentos y contratos vigentes en los sectores regulados por el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE. Las denuncias verbales se asentarán en acta suscrita por el funcionario o servidor público que las recibe y el denunciante.
- 14. Una vez referidos los mencionados antecedentes, la normativa aplicable, y analizadas las pruebas presentadas, corresponde analizar los argumentos expuestos por Aida Cristina Daza de Montero en el recurso jerárquico; en relación a que se reclama: "la devolución monetaria de sus objetos no entregados por parte de la empresa Emtransas J & B, asimismo hace notar la existencia del compromiso de devolución, firmado en oficinas de la ATT, aceptando la falta de objetos por entregar, el recibo de recepción que se entregó y la aceptación de compromiso de devolución por parte de Emtransas J & B, compromisos que fueron incumplidos"; se evidencia que de acuerdo a la prueba presentada, cursante a fojas 5 del expediente, el operador aceptó la procedencia de la reclamación, en fecha 27 de julio de 2018, y se comprometió de forma voluntaria a: "la entrega de las cosas que quedaron en aduana en lista de cuaderno"; por lo que, de acuerdo al artículo 58 del Reglamento a la Ley Nº 2341, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, el operador debió adoptar todas las medidas necesarias para devolver los objetos que se encontraban en las oficinas de la aduana, teniendo como plazo máximo, veinte días, para cumplir su decisión, plazo que feneció 24 de agosto de 2018.
- 15. En ese sentido, es prudente tener presente, que la usuaria, de acuerdo a lo establecido por el parágrafo II del artículo 55 del Reglamento a la Ley N° 2341, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE que señala que la reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva, al contrario de lo entendido por la ATT, presentó su reclamación directa al día siguiente de producido el hecho, es decir, 7 marzo de 2018, de acuerdo a lo relatado por la propia usuaria, reclamación que fue validada y aceptada por el

4.







operador en fecha 27 de julio de 2018.

Conforme a ello, la ATT debió tener presente que el proceso de reclamación directa concluyó con la aceptación expresa del reclamo de parte del operador, por lo que no correspondía continuar con un proceso de reclamación administrativa, más aun considerando lo establecido en el parágrafo I del artículo 59 del Reglamento a la Ley Nº 2341, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, respecto a la reclamación administrativa, que dispone que si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él, podrán presentarlo a la Superintendencia competente, en el plazo de quince (15) días. Por lo que, al ser procedente la reclamación presentada por la usuaria no correspondía que la ATT califique y canalice la queja de la usuaria como reclamación directa. En todo caso, la reclamación presentada por la usuaria debió ser considerada como una denuncia, conforme a lo señalado por el parágrafo I del artículo 75 del Reglamento a la Ley Nº 2341, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, que establece que el administrado podrá presentar denuncias a las Superintendencias Sectoriales, de manera verbal, escrita, por fax, correo electrónico o correspondencia postal, por hechos que considere contrarios a las leyes, reglamentos y contratos vigentes en los sectores regulados por el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, ya que, como se tiene analizado, el operador no cumplió con el compromiso asumido con la usuaria, incumpliendo el artículo 58 del Reglamento a la Ley Nº 2341, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo Nº 27172.

16. De acuerdo a lo señalado, en el presente caso, la ATT debió iniciar un proceso de investigación por denuncia contra el operador por no cumplir con lo acordado con la usuaria, conforme se evidencia de la prueba presentada, cursante a fojas 5 y siguientes del expediente. En este entendido, la Autoridad Regulatoria no motivó ni fundamentó por qué consideró las reclamaciones de la usuaria como una nueva reclamación directa, no analizó ni consideró los antecedentes y hechos, no determinó desde cuándo es que se configuró el hecho y el incumplimiento y no fundamentó por qué no valoró ni motivo la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 101/2019 de fecha 23 de abril de 2019 de acuerdo a las pruebas presentadas por el Aida Cristina Daza de Montero.

En ese sentido, y conforme a lo establecido por el artículo 20 del Reglamento a la Ley Nº 2341, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo Nº 27172, que señala que será procedente la revocación de un acto anulable no definitivo por vicios de procedimiento, cuando el vicio ocasione indefensión de los administrados o lesione el interés público. El Superintendente, para evitar nulidades de las resoluciones definitivas o actos administrativos equivalentes, de oficio o a petición de parte, en cualquier estado del procedimiento, adoptará las medidas más convenientes para corregir los defectos u omisiones, se deberá anular el proceso hasta el vicio más antiguo, es decir, hasta el Formulario de Canalización de Reclamación Directa N° 131 de fecha 26 de febrero de 2019, inclusive.

17. El fundamento del acto administrativo se refiere a que éste debe expresar en forma concreta las razones que inducen a emitirlo, sustentándose en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable. En el contexto anotado, el acto administrativo, como exteriorización de la voluntad de la Administración Pública que produce efectos jurídicos sobre los administrados, tiene como uno de sus elementos principales a la motivación, la cual debe ser entendida como la explicitación de cuáles son las circunstancias de hecho y de derecho que fundamentan la emanación del acto y que está contenida, en la forma, en la parte considerativa de los fallos administrativos. En ese sentido, todo acto administrativo debe ser motivado, revistiendo la motivación mayor importancia en los actos dictados en ejercicio de facultades discrecionales o que, ante una regla general, permiten la aplicación de una excepción. Como se tiene dicho, la motivación es un elemento esencial del acto administrativo; consiguientemente, la falta de motivación no solamente supone la existencia de un vicio de forma, sino también y esencialmente implica arbitrariedad, pues el administrado se ve privado de conocer a cabalidad los motivos por los cuales la administración adoptó una determinada decisión, produciéndose, en consecuencia, la vulneración de la garantía del debido proceso en cuanto el administrado tiene derecho a recibir una resolución motivada. Ante la falta de motivación, el acto administrativo se encuentra viciado de nulidad, en el entendido de que dicho vicio lesiona la validez del acto, ya que la invalidez se constituye en la consecuencia jurídica de la gravedad del vicio.

GAJ-UP O Vo Bo Maria Guillen 10 O P S

5







Es imprescindible que las resoluciones sean suficientemente motivadas y expongan con claridad las razones que inducen a emitirlas y contengan una minuciosa fundamentación legal que sustente la parte dispositiva y que respalde su emisión, permitiendo concluir que la determinación asumida sobre el supuesto incumplimiento del plazo para presentar la reclamación directa y la no protección de los derechos de la usuaria, fue el resultado de una correcta y objetiva valoración de las pruebas; elementos omitidos en el presente caso.

- 18. En esa línea, es prudente puntualizar que de acuerdo a lo establecido por el inciso d) del artículo 35 de la Ley N° 2341, los actos administrativos contrarios a la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, son nulos de pleno derecho; la Constitución Política del Estado en el parágrafo II del artículo 115 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; los artículos 27, 28, 29 y 30 de la Ley Nº 2341 determinan que un elemento esencial de los actos administrativos es la motivación y fundamentación y la jurisprudencia constitucional ha establecido en varias sentencias constitucionales, como la SCP 136/2016-S1, de 1 de febrero o la SCP 0111/2018-S3 de 10 de abril, que un elemento componente del debido proceso es la motivación y fundamentación de una resolución judicial o administrativa.
- 19. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo Nº 0071 y el inciso b) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Aida Cristina Daza de Montero en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 52/2019 de 28 de junio de 2019, en consecuencia, se la revoque totalmente y, en su mérito, anular el proceso hasta el vicio más antiguo, es decir, hasta el Formulario de Canalización de Reclamación Directa N° 131 de fecha 26 de febrero de 2019, inclusive.

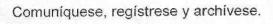
### POR TANTO:

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

## RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por Aida Cristina Daza de Montero en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 52/2019 de 28 de junio de 2019, en consecuencia, se la revoque totalmente y, en su mérito, anular el proceso hasta el vicio más antiguo, es decir, hasta el Formulario de Canalización de Reclamación Directa N° 131 de fecha 26 de febrero de 2019, inclusive.

**SEGUNDO.-** Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes iniciar el proceso de investigación a denuncia, conforme a los criterios de adecuación expuestos en la presente Resolución Ministerial.







6