

## RESOLUCIÓN MINISTERIAL JERÁRQUICA MOPSV/DGAJ/URJ N° 117

La Paz, 29 JUN 2020

### VISTOS:

El Recurso Jerárquico interpuesto por la **Sra. NIRDA ADELA BARRIGA CADIMA** con C.I. N° 810815 Cbba., contra la Resolución Administrativa N° ATT-DJ-RA RE-TL LP 112/19 de fecha 02 de septiembre de 2019 dictada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, la misma en que Recurso de Revocatoria rechazó su pretensión; Auto de Apertura de Prueba RJ/AP-001/2020 de 10 de enero de 2020, notificada a las partes el 17 de enero de 2020; los antecedentes que conforman el expediente elevado por dicha Autoridad; el Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 356/2020 emitido por la Unidad de Recursos de Jerárquicos el 18 de junio de 2020, todo lo demás que ver convino y se tuvo presente.

### CONSIDERANDO:

Que, el numeral 6 del párrafo I del Art. 175 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia establece las atribuciones de las Ministras y los Ministros de Estado de Resolver en última instancia todo asunto administrativo que corresponda al Ministerio; en su Art. 232 instituye 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.

Que, el Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, referido a la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional de Bolivia, en el numeral 6) del Art. 14°, estipula entre las atribuciones y obligaciones de las Ministras y los Ministros del Órgano Ejecutivo, Resolver en última instancia todo asunto administrativo que corresponda al Ministerio.

Que, la Ley N° 2341, Ley del Procedimiento Administrativo, en su Artículo 5 señala en su Parágrafo I: "Los órganos administrativos tendrán competencia para conocer y resolver un asunto administrativo cuando éste emane, derive o resulte expresamente de la Constitución Política del Estado, las leyes y las disposiciones reglamentarias" y parágrafo II "La competencia atribuida a un órgano administrativo es irrenunciable, inexcusable y de ejercicio obligatorio y sólo puede ser delegada, sustituida o avocada conforme a lo previsto en la presente Ley".

Que, la Ley N° 2341, Ley del Procedimiento Administrativo, en su artículo 17 señala en su parágrafo I "La Administración Pública está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación".

Que, la Ley N° 2341, Ley del Procedimiento Administrativo, en su artículo 51 señala en su parágrafo I "El procedimiento administrativo terminará por medio de una resolución dictada por el órgano administrativo competente, salvando los recursos establecidos por Ley".

Que, mediante Decreto Presidencial N° 4141 de 28 de enero de 2020, se designa al ciudadano Iván Arias Durán como Ministro de Obras Públicas Servicios y Vivienda.



**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 1 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación de 8 de agosto de 2011, determina que la misma tiene por objeto establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, en procura del vivir bien, garantizando el derecho humano individual y colectivo a la comunicación, con respeto a la pluralidad económica, social, jurídica, política y cultural.

Que, el Reglamento General a la Ley N° 164 de 08 de agosto de 2011, de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, para el sector de telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012, tiene por objeto reglamentar las actividades del sector de telecomunicaciones.

Que, el referido Reglamento, en el Título IX Facturación, Cobranza y Corte, Capítulo I condiciones para la facturación, cobranza y corte, artículo 157, refiere: "*(Corte de servicio por incumplimiento de pago) Se establece como fecha límite de pago de cualquier servicio de telecomunicaciones el correspondiente a treinta (30) días calendario a partir de la fecha de disposición de las facturas en los puntos de cobranza*".

**CONSIDERANDO:**

Que, realizada la revisión de los antecedentes y documentos que cursan en el expediente, corresponde desarrollar los fundamentos jurídicos de la presente Resolución Ministerial Jerárquica.

Que, el Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, se constituye, en contralor administrativo de la legitimidad y legalidad con la que han sido emitidos los actos de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de telecomunicaciones y Transporte - ATT, que implica que debe verificarse la conformidad o disconformidad de dichos actos con el sistema normativo, cual se procede a continuación.

**CONSIDERANDO:**

Que, corresponde realizar una relación de los principales actos administrativos, expuestos en la carpeta administrativa, a fin de establecer lo dispuesto por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de telecomunicaciones y Transporte - ATT, el mismo que debe ser dilucidado para evitar interpretaciones erróneas, conforme se procede a continuación:

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. Reclamación Administrativa de NIRMA BARRIGA CADIMA contra COMTECO R.L., donde se establece que existe a) facturación indebida y/o cobro indebido de tarifas; b) Funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario.
- 1.2. Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 406/2018, mediante el cual, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de telecomunicaciones y Transporte - ATT, formula tres (3) cargos de la reclamación administrativa presentada por NIRMA BARRIGA CADIMA a nombre de Ernesto Tavelli Barengo (USUARIO) contra COMTECO R.L.



1. Por la presunta comisión por el irregular funcionamiento del sistema de atención a reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario.
2. Por facturación indebida aplicada por servicio Tripac asociado a la línea 4366416 durante los meses de noviembre y diciembre de 2017 y enero, febrero y marzo de 2018.
3. Solicitud de información con emplazamiento de presentación de siete (7) días.

**1.3. COMTECO R.L. Responde a los cargos refiriendo:**

**Al cargo 1.-** el 22 de febrero de 2018 la Sra. Nirda Barriga Cadima en representación del Sr. Ernesto Tavelli, solicita la apertura de una reclamación, por el servicio de multimedia en el plan Multipack, con una tarifa mensual de Bs400, que costa de telefonía, Internet y distribución de señales, expresando que solicitó baja del servicio el 27 de noviembre de 2017, el mismo que habría sido rechazado. Posteriormente en fecha 11 de diciembre d 2017 refiere que remitió una nueva carta, volviendo a solicitud la baja del servicio, que también habría sido rechazada. Es en fecha 14 de febrero de 2018 que el Asesor Legal de COMTECO R.L., le informa que procederán a su solicitud, siempre y cuando pague la deuda en mora, monto de dinero con la que la Sra. Nirda Barriga Cadima, no está de acuerdo.

COMTECO R.L., luego de una consulta con el Sistema Smarflex de solicitudes efectuadas, sólo puede advertir una solicitud de la Sra. Barriga Cadima de fecha 16 de febrero de 2018, donde solicita la baja del servicio. Asimismo, se constató que no existe presentación de solicitudes de baja y como ella misma señala en el CENATIN 20799/2018 que originó el ODECO 5763 llamo por teléfono desde el exterior del país para dar de baja el plan multipack, pero las solicitudes de bajas no proceden mediante llamadas telefónicas y además deben ser solicitadas por el titular del servicio o un tercero con poder otorgado y suficiente.

De acuerdo a COMTECO R.L., la reclamante se apersono a esas oficinas el 16 de febrero de 2018 cuando los servicios ya se encontraban bloqueados por mora de 2 días atrás (14/2/18), quedando resuelto el contrato en fecha 31 de mayo de 2018, tal cual lo establece el contrato suscrito.

**Al cargo 2.-** En fecha 2 de marzo de 2018, la Sra. Barriga Cadima, en representación del Sr. Tavelli Barengo ingresa una reclamación directa que fue asignada con el ODECO CMCO/CBB/5763/20180302, donde señala: "Entre noviembre y diciembre realice varias llamadas desde el exterior a comteco para poder efectuar la baja del servicio tripac )...", admitiendo que las solicitudes de baja se realizaron desde el exterior del cual, además, NO ES TITULAR, reiterando que COMTECO R.L no da curso a solicitudes telefónicas, información que admite haber recibido y pese a tener conocimiento, optó por no cumplir con los requisitos que exige el operador.

En este sentido, de acuerdo a la información proporcionada por la misma reclamante, la información brindada vía telefónica es correcta, por lo que no existe información falsa o incompleta.

- 1.4.** Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 745/2018 de 23 de noviembre de 2018, se dispone:

**"PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por NIRDA BARRIGA CADIMA a nombre de ERNESTO TAVELLI BARENGO con la



COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L. habiendo el OPERADOR desvirtuado la comisión de la infracción contenida en el inciso d) del parágrafo I del artículo 15 del REGLAMENTO DE SANCIONES, ante el supuesto funcionamiento irregular del sistema de atención a reclamos y de otros servicios de asistencia-

**SEGUNDO.- DECLARAR FUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por NIRDA BARRICA CADIMA a nombre de ERNESTO TAVELLI BARENGO contra la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L., en virtud al Informe Técnico ATT-OFR CB-INF TEC CB 479/2018, no habiendo el OPERADOR desvirtuado la comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del REGLAMENTO DE SANCIONES, ante la facturación indebida aplicada por servicio Tripac asociado a la línea 4366416 durante los meses de enero y febrero de 2018.

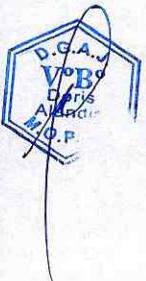
**TERCERO.- INSTRUIR** a la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L., realizar la devolución de los montos cobrados indebidamente debiendo realizar un prorrateo por 30 días del mes de enero de 2018 y la devolución del importe de la factura del mes de febrero de 2018 de la cuenta del señor ERNESTO TAVELLI BARENGO representado por la señora NIRDA BARRICA CADIMA y remitir la constancia de las acciones efectuadas a este Ente Regulador en el plazo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación con el presente acto administrativo".

- 1.5. Con nota CITE: DRI-EXT-REG-445/18 de 3 de diciembre de 2018, la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA R.L., solicita aclaratoria y complementación a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 745/2018 de 23 de noviembre de 2018, la misma que es respondida con el AUTO ATT-DJ-A-ODE-TL LP 859/2018 de 12 de diciembre de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT dispone NO HA LUGAR a la solicitud de aclaración y complementación presentada por la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA R.L., en sujeción a la norma aplicable.
- 1.6. En fecha 31 de diciembre de 2018, la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA R.L., presenta Recurso de Revocatoria Parcial contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 745/2018 de 23 de noviembre de 2018, en el cual manifiesta:

▪ **LA ATT DESCONOCE EL PROCEDIMIENTO VIGENTE Y APLICABLE AL CORTE DE SERVICIOS**

En el numeral ii), Considerando 4 de la RAR 745/2018 determinó verificar la existencia de facturación indebida a la cuenta del usuario reclamante, y haciendo referencia al Informe Técnico ATT-OFR CB-INF TEC CB 479/2018, cuyo contenido no forma parte de la resolución y que se nos ha impedido conocer, efectúa el siguiente análisis:

- a) De acuerdo a la Cláusula Octava del Contrato de Adhesión y el punto 4 de los Términos y Condiciones para el suministro de servicios multimedia por parte de COMTECO R.L., en el transcurso de la primera quincena de cada mes, el operador emitirá la factura por el servicio prestado durante el mes vencido, debiendo el abonado cancelar la misma dentro el plazo máximo de treinta (30) días calendario desde su puesta a disposición en las ventanillas de cobranza autorizadas. En caso de que el abonado no pague la factura y pasados cinco (5) días calendario del



término establecido, COMTECO R.L. procederá al corte de los servicios dentro de los diez (10) días calendario siguientes.

- b) En base a ello, la ATT determina verificar si COMTECO R.L. aplicó correctamente los plazos para el corte de servicio establecidos en el Contrato y los Términos y Condiciones para la prestación del servicio multimedia y hace la siguiente conjetura:
- La factura de noviembre de 2017 fue dispuesta el 15 de diciembre.
  - El plazo máximo de 30 días calendario que el usuario contaba para cancelar dicha obligación económica se cumplió el 15 de enero de 2018,
  - Los 5 días siguientes del límite de pago se cumplieron el 20 de enero y a partir de ello, el operador contaba con 10 días adicionales para proceder con la suspensión de los servicios, que se cumplieron el 30 de enero de 2018.
- c) En este entendido, COMTECO R.L. se encontraba obligado a cortar los servicios indefectiblemente el 30 de enero, no pudiendo mantenerlo vigente hasta el 14 de febrero conforme informó al ente regulador.

A partir de esta interpretación, la ATT señala que el haber continuado "irregularmente" con la provisión efectiva del servicio y haber cobrado al Sr. Tavelli Barengo por un (1) día de enero (el 31) y 14 días de febrero, COMTECO R.L. habría incurrido en la comisión de la conducta infractora de facturación indebida.

Tal como se puede advertir, la decisión asumida por el ente regulador está circunscrita a verificar el cumplimiento por parte del operador al Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones para la provisión del servicio multimedia, que fueron aprobados mediante RAR ATT-DJ-RA TL 0237/2011 y RAR TL N° 0554/2010 respectivamente.

Es decir, la ATT se abstuvo de verificar si el régimen normativo aplicable a la facturación, cobranza y corte de servicios sufrió alguna modificación a partir de la promulgación de la nueva Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164, omisión que le impidió advertir que el procedimiento aplicable al corte de los servicios sufrió un cambio y que COMTECO R.L. cumplió a cabalidad lo que señala el ordenamiento jurídico vigente. *(el resaltado es nuestro).*

A efectos de fundamentar lo precedentemente manifestado y demostrar que lo dispuesto en el Resuelve Segundo de la RAR 745/2018 **evidencia un claro desconocimiento por parte de la entidad regulatoria a lo que se halla dispuesto en la normativa sectorial** *(el resaltado es nuestro)* y que COMTECO R.L. no cometió ninguna infracción contraria a los derechos del usuario Tavelli Barengo, corresponde establecer las siguientes consideraciones:

*"Los términos y condiciones de Servicios Multimedia suministrados por COMTECO Ltda. y contratados por el ABONADO forman parte del presente contrato"*

El punto 14 de los Términos y Condiciones establece que:

*"Los presentes Términos y Condiciones y las cláusulas contenidas en el Contrato de Suministro están enmarcados en la Ley de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y otras normas sectoriales vigentes a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones, sus reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias condiciones o cláusulas, modificarán las misas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para el*



*ABONADO y COMTECO Ltda., sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones" (...)*

Respecto al nuevo procedimiento para el corte de servicios, el artículo 157 del Reglamento General a la Ley N° 164 dispone lo siguiente:

*"Se establece como fecha límite de pago de cualquier servicio de telecomunicaciones el correspondiente a treinta (30) días calendario a partir de la fecha de disposición de las facturas en los puntos de cobranza. El procedimiento de corte será establecido en Resolución Ministerial emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda" (el subrayado agregado)*

En cumplimiento a dicho mandato, el MOPSV emitió la Resolución Ministerial N° 351 de 21 de diciembre de 2012 aprobando un nuevo Reglamento de Facturación, Cobranza y Corte (**FACOCO**), en cuyo artículo 8, parágrafo I, señala que:

*"Si el usuario, pasados treinta (30) días de la fecha límite de pago no paga su factura, ésta se constituirá en mora y el proveedor de servicio podrá proceder al corte parcial o total del servicio previa comunicación al usuario mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación". (el énfasis es agregado)*

Por lo tanto, a partir de puesta una factura en ventanilla de cobranza, los usuarios tienen 30 días calendario como **fecha límite** para hacer efectivo su pago y en caso de que transcurrieran otros 30 días después de dicho término, los operadores pueden proceder al corte de servicio y declarar a los usuarios en mora; es decir, la suspensión en la provisión del servicio procederá a los sesenta (60) días calendario de emitida la factura correspondiente, previa comunicación a los usuarios.

En el marco de la normativa vigente citada y siguiente los criterios de análisis vertidos por el ente regulador en la RAR 745/2018, tendríamos que:

- COMTECO R.L. emitió la factura de noviembre 2017 hasta el 15 de diciembre
- La fecha límite de pago se cumplió el 15 de enero de 2018
- Los 30 días siguientes a la fecha límite de pago se cumplieron el 15 de febrero, a partir del cual, COMTECO R.L. podía efectuar el corte de servicio en cualquier momento.

Para evitar que la ATT nos acuse de haber suspendido indebidamente la prestación del servicio un día antes del plazo máximo establecido (14 de febrero en lugar de 15) resulta importante aclarar y establecer que la facturación correspondiente al mes de noviembre de 2017 fue dispuesta en ventanillas de cobranza desde el 06 de diciembre, por tanto, los 60 días que prevé la norma se cumplieron el 05 de febrero de 2018 y por ende, a partir del 06 teníamos la potestad de corte del servicio en cualquier momento.

Advertir que el FACOCO nos ordena al operador que cumplido el plazo proceda con el corte inmediato del servicio, sino que le otorga la facultad de poder hacerlo en cualquier momento a partir del día siguiente, debiendo publicar esta medida con 48 horas de anticipación.

Como constancia de lo manifestado, adjunto remitimos copia de la comunicación efectuada el 04 de febrero de 2018 en el periódico Los Tiempos, en el cual informamos las fechas de corte aplicables a nombre 2017, lo cual demuestra que COMTECO R.L. cumplió con lo que dicta la normativa vigente y aplicable sobre el corte de servicios, por lo que la imputación que nos hizo en la RAR 745/2015 carece de legalidad y resulta manifiestamente infundada. (...).



- 1.7. Mediante Auto ATT-DJ-A TL 72/2019, de fecha 12 de febrero de 2018 la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, admite el Recurso de Revocatoria interpuesto por COMTECO RL. y abre término de prueba por el plazo de diez días hábiles administrativos dentro del recurso de revocatoria.
- 1.8. La Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 29/2019 de 29 de marzo de 2019, que dispone:

**"PRIMERO.- ACEPTAR** el recurso de revocatoria parcial presentado por José Luis Tapia Rojas en representación legal de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA R.L. COMTECO RL (**OPERADOR y/o RECURRENTE**) en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 745/2018 de 23 de noviembre de 2018 (**RAR 745/2018**) conforme a los argumentos planteados en la presente Resolución y, en consecuencia, **REVOCAR PARCIALMENTE** el acto impugnado, específicamente los puntos resolutivos Segundo y Tercero, conforme a lo establecido en el inciso b) del parágrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO.

**SEGUNDO.- REMITIR** los antecedentes del proceso a la Coordinación de Reclamaciones Administrativas de la Dirección Jurídica para que efectúe el análisis respectivo a objeto de emitir un nuevo pronunciamiento conforme a lo que en derecho corresponda, debidamente motivado y fundamentado, contemplando todos los argumentos planteados por el USUARIO y conforme al análisis efectuado en la presente Resolución Revocatoria".

Tal disposición, entre las justificaciones que realiza la ATT, aclara: "... cabe advertir **que en la resolución recurrida no se efectuó la compulsa entre los hechos, las connotadas cláusulas contractuales, los Términos y Condiciones del Servicio y la normativa administrativa pertinente aplicable al caso, en especial con lo establecido en el REGLAMENTO FACOCO;** en dicho contexto, queda claro que previamente a determinar si el OPERADOR facturó o no indebidamente, debió haberse valorado y analizado todos y cada uno de los argumentos expresados por cada una de las partes cotejando con la norma aplicable al efecto, en éste caso, en especial, con el reglamento citado *ut supra*. **Dicha falta de pronunciamiento ocasionó que la RAR 745/2018 carezca de una debida motivación** al respecto, la cual no puede ser solucionada o su análisis suplido en etapa de revocatoria (el énfasis es agregado).

2. La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, en fecha 9 de abril de 2019, notifica a COMTECO RL y realiza una representación con la notificación de la Sra. Nirda Barriga Cadima, en razón de que no fue encontrada en su domicilio.
- 2.1. La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, emite una **nueva** Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 265/2919 de 28 de junio de 2019, disponiendo:

**"PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por NIRDA BARRIGA CADIMA a nombre de ERNESTO TAVELLI BARENGO contra la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L. en virtud a los criterios expuestos en la RA RE 29/2019, habiendo el OPERADOR desvirtuado la comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del REGLAMENTO DE SANCIONES, ante la facturación indebida aplicada por servicio Tripac asociado a la línea 4366416 durante los meses de noviembre y diciembre de 2017 y enero, febrero y marzo de 2018".



- 2.2. En fecha 19 de julio de 2019, la Sra. NIRDA BARRIGA CADIMA a nombre de ERNESTO TAVELLI BARENGO, presenta Recurso de Revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 265/2919 de 28 de junio de 2019.
- 2.3. Mediante Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA-RE TL LP 112/2019 de fecha 02 de septiembre de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT, dispone:

**"ÚNICO. – RECHAZAR** el recurso de revocatoria presentado por Nirda Adela Barriga Cadima (RECURRENTE) a nombre de Ernesto Tavelli Barengo (USUARIO) en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 265/2019 de 28 de junio de 2019 (RAR 265/2019), ratificando en su totalidad el acto administrativo impugnado, de conformidad a lo previsto por el inciso c) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por Decreto Supremo No. 27172 de 15 de septiembre de 2003".

### 3. RECURSO JERÁRQUICO

Mediante oficio dirigido a la ATT, la recurrente, Señora Nirda Adela Barriga Cadima, presenta Recurso Jerárquico, en los siguientes extremos:

*"... como en el presente, que trata del interés de un miembro de una cooperativa contra las arbitrariedades y consiguiente abuso de las prerrogativas de un ser un funcionario (empleado) con facultades discrecionales de decidir sobre las acciones de un cooperativista.*

*En el primer considerando la citada Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL 112/2019, ya establece la improcedencia de mi reclamo, al acudir como base de las decisiones directamente al REGLAMENTO DE SANCIONES, documento que es plenamente desconocido para la mayoría de los más de 100.000 asociados a COMTECO. Sin embargo de esta transgresión a los elementales principios de transparencia, no se indica en ningún momento que así como existe el reglamento de sanciones, EXISTE O DEBERÍA EXISTIR UNA NORMATIVA, en la cual se pueda (mediante formularios expresos) acreditar que se realizó el reclamo, denuncia o requerimiento expreso del cooperativista, en el cual y mediante el mismo se protejan los intereses del cooperativista condición que no es considerada en ningún momento por el Director Ejecutivo en su calidad de AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTE; por lo que se puede apreciar de cualquier reclamo de parte del cooperativista siempre será desoída y consiguientemente ignorada. Como es mi caso en por enésima vez voy a relatar.*

*Por razones de salud y familiares me ausenté del país en fecha ..., en vista de mi viaje fue imprevisto, solicité a un colega el Dr. Claudio Quiroga que se apersona a COMTECO para presentar la carta en la que solicitaba la suspensión temporal de los servicios de telefonía y ...*

*Esta solicitud fue respaldada con el documento de poder otorgada por las legítimas herederas de Carlos Tavelli. Infelizmente al presentarse esta solicitud en la zona de atención al cliente ubicada en la planta baja del edificio de COMTECO esta solicitud fue rechazada, se direccionó a uno de los profesionales abogados ubicados en el primer piso, el mismo que rechazó la recepción de la nota, "alegando que el portador que presentaba mi carta de solicitud, no contaba con el poder que le facultaba para realizar este trámite", por lo tanto no se recibió mi carta de solicitud, y cuando se hizo el reclamo no existía una constancia de haber realizado el reclamo oportunamente, dejándome desprotegida e indefensa por no existir la voluntad del empleado recibir la nota y lo que es más perniciosos no existir un instrumento que acredite que*



efectivamente se presente ni carta. En esas condiciones será posible proteger los derechos del consumidor? Será posible pensar en que existe una correcta administración? Será posible pensar que AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTE desempeñe su LABOR Y TRABAJO correctamente y de acuerdo a las normas nacionales y la Constitución Política del Estado?

Por todo lo expuesto solicito que:

1. Se revoque la RESOLUCIÓN REVOCATORIA N-ATT-DJ-RA-ODE-TL-LP112-2019. Y las anteriores resoluciones administrativas que perjudican grandemente a los usuarios.
2. Que se exonere por los pagos de COMTECO ocasionados por la pésima atención al usuario.
3. Que mejoren la atención a los usuarios que se trasladan al exterior".

### 3.1 ANÁLISIS DE LA CONTROVERSIA.-

El Recurso Jerárquico es una instancia legal, que en aplicación de La Ley de Procedimiento Administrativo procede contra la resolución que deniegue el recurso de revocatoria **o que, a juicio del recurrente, no satisfaga su pretensión o derecho**; sin embargo, como todos los derechos, el de recurrir está sujeto a las normas generales que lo rigen, entre ellos la oportunidad o el plazo, el contenido o expresión de agravios y la forma en que deban formularse, de tal modo que la petición tenga la suficiente congruencia sobre los agravios sufridos con el acto impugnado; así lo norma el artículo 58 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341 que establece que los recursos administrativos deben ser presentados de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades, en los plazos que establece la Ley; quedando claro que dentro los requisitos de impugnación de un acto administrativo esta pues el manifestar de manera fundada el agravio sufrido con la Resolución Administrativa emitida.

#### 3.1.1 Sobre el reclamo de la Usuaría

La recurrente, Sra. Nirda Adela Cadima, en el Recurso Jerárquico expresa: *"En el primer considerando la citada Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL 112/2019, ya establece la improcedencia de mi reclamo, al acudir como base de las decisiones directamente al REGLAMENTO DE SANCIONES, documento que es plenamente desconocido para la mayoría de los más de 100.000 asociados a COMTECO. Sin embargo de esta transgresión a los elementales principios de transparencia, no se indica en ningún momento que así como existe el reglamento de sanciones, EXISTE O DEBERÍA EXISTIR UNA NORMATIVA, en la cual se pueda (mediante formularios expresos) acreditar que se realizó el reclamo, denuncia o requerimiento expreso del cooperativista, en el cual y mediante el mismo se protejan los intereses del cooperativista"*.

Habiendo realizado la valoración del reclamo presentado por la Sra. Nirda Adela Barriga, solicitando se revoque la RESOLUCIÓN REVOCATORIA N-ATT-DJ-RA-ODE-TL-LP112-2019, éste no cumple con uno de los requisitos esenciales a momento de impugnar el acto administrativo en instancia jerárquica, como es el de expresar de manera clara y concisa los agravios sufridos y cuál de sus derechos se estarían vulnerado, más aún cuando mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 745/2018 de 23 de noviembre de 2018, se declara **INFUNDADA** la reclamación de la Usuaría. En este sentido, el reclamo sobre la presunta comisión por el irregular funcionamiento del sistema de atención a reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario, ha quedado totalmente desvirtuado por parte del OPERADOR, **sin que la misma presente impugnación al respecto, quedando firme la determinación de la ATT, en sede administrativa.**



### 3.1.2. Sobre la atención a los usuarios que se trasladan al exterior.-

Con referencia al punto 3. del Recurso Jerárquico, referente a su petición de mejora de la atención a los usuarios que se trasladan al exterior, es importante mencionar que su petición es un apreciación subjetiva, la cual no expresa un derecho vulnerado, situación por cual no es considerado en esta instancia.

### 3.1.2 Sobre los argumentos esgrimidos por COMTECO R.L.

No puede pasar inadvertida en esta instancia jerárquica, las observaciones realizadas por COMTECO R.L. en su recurso de revocatoria presentada contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 745/2018, en la cual se puede observar el flagrante desconocimiento de la norma por parte de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, cuando el análisis del presente proceso administrativo (Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 29/2019 de 29 de marzo de 2019), claramente se desvirtúa los cargos segundo y tercero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 745/2018, referente la facturación indebida aplicada por servicio Tripac asociado a la línea 4366416 durante los meses de enero y febrero de 2018 y a la instrucción de devolver montos cobrados indebidamente, **dejando en evidencia la equivocación de la ATT en la aplicación de la norma**, así como la falta de conocimiento de la Ley N°164 de 8 de agosto de 2011 y el Reglamento de Facturación, Cobranza y Corte - FACOCO, aprobado por Resolución Ministerial MOPSV N° 351 de 21 de diciembre de 2012, permitiendo que los OPERADORES pongan en evidencia estos extremos.

Peor aún, cuando, es la misma Entidad Reguladora (ATT) reconoce que no se efectuó la compulsa entre los hechos y la normativa administrativa pertinente, especialmente lo establecido en el Reglamento FACOCO, incurriendo en la inobservancia del Principio Abstracto de Eficacia Normativa el cual refiere: "*...el Principio abstracto de eficacia normativa, el que impide alegar su desconocimiento como excusa para su obligatoriedad y cumplimiento y que se halla expresado en el artículo 108º, numeral 1, de la Constitución Política del Estado: "Son deberes de las bolivianas y los bolivianos:... 1. Conocer, cumplir y hacer cumplir la Constitución y las leyes"*, más cuando se trata de una entidad Reguladora y Fiscalizadora, como es la ATT.

### CONSIDERANDO:

Que, mediante informe Jurídico MOPSV-DGAJ N°356/2020 de 18 de junio de 2020, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del Recurso Jerárquico, recomendó la emisión de la Resolución Ministerial rechazando el Recurso interpuesto por la Sra. Nirda Adela Barriga Cadima, contra la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 112/2019 de fecha 02 de septiembre de 2019.

Que, el artículo 58 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, no guarda relación con una supuesta atribución de la instancia jerárquica para definir en el fondo la reclamación presentada, por lo cual la solicitud de la recurrente no cuenta con fundamento legal. Por otra parte, el parágrafo II del Artículo 91 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, establece que el recurso jerárquico será resuelto: **a)** Desestimándolo cuando hubiese sido interpuesto fuera de término o por un recurrente no legitimado; o no cumpla con los requisitos esenciales de forma exigidos; o hubiese sido interpuesto contra una resolución que previamente no fue impugnada mediante recurso de revocatoria; no cumple con los requisitos formales esenciales exigidos; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia; **b)** Aceptándolo, revocando total o



parcialmente el acto administrativo impugnado; o **c)** Rechazando el recurso, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

#### CONSIDERANDO:

Que, por Decreto Supremo N° 4196, de 17 de marzo de 2020, el Órgano Ejecutivo declaró emergencia sanitaria nacional y cuarentena en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia contra el brote del Coronavirus (COVID-19), estableciendo medidas de contención, prevención y protección en el ámbito laboral y de transporte.

Que, el parágrafo II de la Disposición Adicional Tercera del citado Decreto Supremo N° 4196 dispone que: *"II. Mientras dure la emergencia sanitaria nacional y cuarentena, las entidades públicas de nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas en el marco de sus atribuciones y competencias, deberán flexibilizar y reprogramar los plazos y procedimientos administrativos"*.

Que, en la Parte Resolutiva Primera de la Resolución Ministerial N° 066 de 23 de marzo de 2020, emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, se dispuso la SUSPENSIÓN de los plazos procesales administrativos de todos los trámites y recursos administrativos que se encuentran en curso de trámite y pendientes en el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, mismo que correrá a partir de la fecha de la emisión de la presente Resolución hasta la reanudación de plazos procesales a ser dispuesta por la Máxima Autoridad Ejecutiva de esa Cartera de Estado.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 097 de 1° de junio de 2020, la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, dispone la reanudación de plazos procesales administrativos en instancia jerárquica que se encuentren en curso de trámite y pendientes en esta cartera de Estado.

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Presidencial N° 4141 de 28 de enero de 2020, la señora Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia, designó al ciudadano Iván Arias Durán como Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

#### POR TANTO:

El Ministro de Obras Públicas Servicios y Vivienda, en virtud a los fundamentos de hecho y de derecho señaladas líneas arriba, y con las facultades conferidas por los Artículos 61, 66, 67 del Decreto Supremo N° 29894 de fecha 07 de febrero de 2009, y otras disposiciones legales conexas en actual vigencia.

#### RESUELVE:

**PRIMERO.-** Rechazar el Recuso Jerárquico presentado por la Sra. NIRDA ADELA BARRIGA CADIMA, **CONFIRMANDO** en todas sus partes la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 112/2019 de 02 de septiembre de 2019, emitidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

Regístrese, comuníquese, publíquese, cúmplase y archívese.

SSM.  
H.R. E/2020-02019



Lic. Herman Ivan Arias Duran  
MINISTRO  
OBRAS PÚBLICAS SERVICIOS Y VIVIENDA  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



D.G.A.J. - U.P.  
Vº Bº  
Sarah Salinas  
M.O.P.S.V.



D.G.A.J. - U.P.  
Vº Bº  
Sarah Salinas  
M.O.P.S.V.