



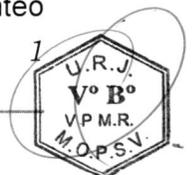
RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 085

La Paz, 06 ABR 2015

VISTOS: el recurso jerárquico interpuesto por Trinidad Quiroga Arraya de Vera en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1811/2014 de 29 de septiembre de 2014, 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. El 24 de diciembre de 2013, Trinidad Quiroga Arraya de Vera presentó reclamación directa contra TELECEL S.A., indicando no haber realizado las transferencias que figuran en su extracto desde las líneas números 77049498 y 76336363 y que los números que figuran como receptores de las transferencias no las recibieron, con excepción de 8 transferencias que sí efectuó (fojas 4).
2. El 3 de enero de 2014, TELECEL S.A. declaró improcedente la reclamación directa, señalando que se verificaron las transferencias de saldo efectuadas y que se ofreció acreditar lo transferido en la gestión 2013, sin que la usuaria acepte (fojas 11).
3. El 3 de enero de 2014, Trinidad Quiroga Arraya de Vera presentó reclamación administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 3).
4. A través de correo electrónico de 16 de enero de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes intentó el avenimiento entre partes (fojas 5 a 6).
5. El 21 de enero de 2014, TELECEL S.A. remitió la nota REG/0249/2014 al ente regulador informando los antecedentes del caso (fojas 9 a 12).
6. El 27 de enero de 2014, Trinidad Quiroga Arraya de Vera presentó por segunda vez reclamación administrativa ante el ente regulador en contra de TELECEL S.A. (fojas 7 a 8).
7. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL 0140/2014 emitido el 26 de febrero de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió: **i)** formular cargos contra TELECEL S.A. por la presunta comisión de la infracción descrita en el inciso a) del párrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, por la facturación y cobro indebido del servicio de transferencia de saldos en la prestación del servicio de telefonía móvil a la línea 77049498 "propiedad" de Trinidad Quiroga Arraya de Vera durante el periodo de la reclamación, y **ii)** correr traslado al operador para que conteste los cargos formulados y acompañe la prueba pertinente, dentro de los 7 días siguientes a su notificación (fojas 13 a 14).
8. A través de nota REG/0941/2014 de 18 de marzo de 2014, TELECEL S.A. respondió a la formulación de cargos (fojas 19 a 37).
9. El 10 de junio de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 313/2014 que resolvió declarar infundada la reclamación administrativa presentada por Trinidad Quiroga Arraya de Vera contra TELECEL S.A. al no haber incurrido en la infracción al inciso a) del párrafo I del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, basándose en que el Informe Técnico ATT-OFR-SZ INF TEC SC 134/2014 de 15 de mayo de 2014, verificó si existió facturación y/o cobro indebido en cuanto a la prestación del servicio de transferencia de saldo provisto a las líneas telefónicas 77049498 y 76336363 durante el periodo objeto de la reclamación, concluyendo que las pruebas presentadas por el operador demuestran que el servicio se efectuó de manera efectiva (fojas 63 a 69).
10. Mediante escrito presentado el 2 de julio de 2014, Trinidad Quiroga Arraya de Vera planteó





recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 313/2014, argumentando lo siguiente (fojas 73 a 75):

i) No se corrió en traslado las pruebas de descargo presentadas por el operador, sobre la denuncia presentada, advirtiendo que son las mismas que se otorgaron a la usuaria; sin embargo, no existe el detalle de la prueba de recepción de los traspasos que se habrían realizado al teléfono del hijo; solicitando conocer tales pruebas.

ii) No se valoraron correctamente las pruebas presentadas ya que las mismas carecen de veracidad.

iii) Las fechas de notificación realizadas por el ente regulador vía correo electrónico a la usuaria no coinciden con las señaladas en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 313/2014.

11. El 29 de septiembre de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1811/2014 que rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por Trinidad Quiroga Araya en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 313/2014, expresando los siguientes fundamentos (fojas 97 a 103):

i) El procedimiento no establece el traslado de los descargos al recurrente; sin embargo, existe la instancia de presentación de alegatos pudiendo poner en conocimiento las pruebas presentadas, siempre y cuando se considere necesario por la complejidad del caso, hecho que no se aplica al proceso porque la propia recurrente estableció que el operador le proporcionó las mismas pruebas a ella, por lo que no correspondía trasladar las pruebas presentadas. Asimismo, cabe señalar que la recurrente se encuentra facultada para solicitar copias de lo actuado, en cualquier momento del proceso.

ii) Se requirió un informe técnico que especifique tanto la transferencia de salida como de entrada al teléfono receptor, llegándose a las siguientes conclusiones:

a) TELECEL S.A. presentó descargos en los que se encuentra lo requerido por la usuaria, detallando las transferencias de saldo que recibió la línea 76011138 desde las líneas 77049498 y 76336363 en noviembre y diciembre de 2013, por Bs360.-; de acuerdo al detalle de llamadas – CDR de la línea 76011138.

b) El Detalle de llamadas de las líneas 77049498 y 76336363 registra el mismo número de transferencias de saldo a favor de la línea 76011138.

c) Las pruebas presentadas por el operador fueron evaluadas correctamente no evidenciándose inconsistencias en los registros de llamadas de las tres líneas involucradas en el caso.

12. El 26 de noviembre de 2014, Trinidad Quiroga Araya de Vera interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1811/2014, reiterando lo argumentado en su recurso de revocatoria y añadiendo lo siguiente (fojas 107 a 108).

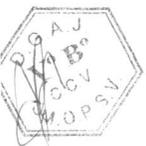
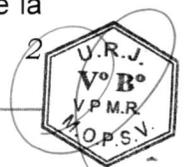
i) Se presentaron pruebas de que no se efectuaron las transferencias de saldo que el operador señala que se realizaron.

ii) La usuaria no recibió la más mínima atención, herramientas ni canales de comunicación inmediata y menos protección de parte del ente regulador.

iii) La Autoridad fiscalizadora debe demostrar que protege al usuario y no ser un ente “donde se compran honores, voluntades y conciencias”.

iv) Es evidente la negligencia de la ATT de no pedir pruebas a TELECEL S.A. con orden judicial para que se evidencie que no se recibieron las supuestas transferencias de crédito desde el celular de la usuaria.

13. A través de Auto RJ/AR-104/2014 de 9 de diciembre de 2014, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto en contra de la





Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1811/2014, planteado por Trinidad Quiroga Arraya de Vera (fojas 110).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 278/2015 de 6 de abril 2015, 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 rechace el recurso jerárquico interpuesto por Trinidad Quiroga Arraya, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1811/2014 y, en consecuencia, se la confirme totalmente.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 278/2015, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Los incisos d) y e) del artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo establecen entre los principios que rigen la actividad administrativa el de verdad material, el cual señala que la Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil y el de buena fe, que manifiesta que en la relación de los particulares con la Administración Pública se presume el principio de buena fe. La confianza, la cooperación y la lealtad en la actuación de los servidores públicos y de los ciudadanos, orientarán el procedimiento administrativo.

2. Los artículos 54 a 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 establecen el procedimiento que deben seguir las reclamaciones directas y administrativas presentadas por los usuarios.

3. El párrafo III del artículo 58 y el párrafo II del artículo 63 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 establecen que en los procedimientos de reclamación directa y administrativa la carga de la prueba es del operador.

4. Una vez expuesto el marco normativo aplicable cabe atender los argumentos expuestos por la recurrente. En ese sentido, se tiene que en relación a que se habrían presentado pruebas de que no se efectuaron las transferencias de saldo que el operador señala que se realizaron; cabe precisar que de la revisión del expediente únicamente se verifican las declaraciones de la usuaria en tal sentido; sin embargo, en el entendido de que en los procedimientos de reclamación la carga de la prueba es del operador ello se torna irrelevante, considerando que el operador probó que el servicio de transferencia de saldos fue prestado correctamente.

5. Acerca de que la usuaria no habría recibido la más mínima atención, herramientas ni canales de comunicación inmediata y menos protección de parte del ente regulador; se establece que la usuaria contó con todos los mecanismos y recursos establecidos tanto por la Ley de Procedimiento Administrativo como de sus disposiciones reglamentarias para ejercer su derecho de petición y de reclamación, no pudiendo establecerse fundamentación suficiente para lo afirmado por la recurrente.

6. En cuanto a que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes debe demostrar que protege al usuario; es necesario precisar que parte esencial de las funciones del ente regulador es la protección del usuario por lo que es correcto lo afirmado por la recurrente en ese sentido y se entiende el regulador efectúa sus labores para implementar tal protección en el marco de sus competencias, no constatándose que en el caso hubiese incumplido tal atribución. Únicamente se ha podido establecer una evidente falta de comunicación entre la usuaria y el ente regulador que ha impedido a la usuaria el valorar adecuadamente las actuaciones de la Administración y facilitar la comprensión de los descargos técnicos presentador por el operador, que hubiera permitido a la reclamante constatar que no se pudo comprobar ninguna afectación a sus derechos.

7. Respecto a las acusaciones referidas a que la Autoridad fiscalizadora sería un ente "donde se compran honores, voluntades y conciencias" favoreciendo al operador en detrimento del usuario; es menester, en el marco de lo dispuesto por el inciso c) del artículo 163 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobado por el Decreto Supremo N° 27113, llamar la atención a la recurrente por las acusaciones formuladas en contra del ente regulador sin aportar ninguna prueba que las respalde, instando a guardar el decoro y respeto





debido a la Autoridad, de la cual se presume la buena fe y legitimidad de sus actuaciones en tanto no se demuestre lo contrario.

8. En relación a que sería evidente la negligencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes de no pedir pruebas a TELECEL S.A. con orden judicial para que se evidencie que no se recibieron las supuestas transferencias de crédito desde el celular de la usuaria; cabe poner en conocimiento de la recurrente que dentro del procedimiento administrativo el ente regulador cuenta con todas las facultades para requerir a los operadores regulados, en el caso TELECEL S.A., toda la información y documentación que considere necesaria para establecer la verdad material del objeto de la reclamación; evidenciándose que en el caso sí se requirió al operador la prueba considerada necesaria para determinar la verdad material de lo sucedido en relación a las transferencias de crédito efectuadas desde las líneas objeto de la reclamación.

Es necesario reiterar a la usuaria que la información que considera faltante se encuentra en el expediente al que pudo tener acceso en cualquier momento del proceso dado el carácter público del mismo, no estableciendo la normativa la obligación de que el regulador traslade las pruebas presentadas en el caso. Adicionalmente, cabe señalar que la Resolución impugnada consigna en sus páginas 5 y 6, cursante a fojas 101 a 102 del expediente del caso, parte del Informe Técnico ATT-OFR SZ-INF TEC SC 347/2014 de 3 de septiembre de 2014, que verifica detalladamente la recepción de las transferencias de saldo por parte de la Línea 76011138 y por otra parte las transferencias efectuadas desde las líneas telefónicas 77049498 y 76336363.

9. En cuanto a las notificaciones realizadas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en el marco del proceso administrativo llevado a cabo, es evidente que las mismas no cumplieron plenamente lo establecido por la normativa vigente, en cuanto a formalidades y plazos; sin embargo, toda vez que existe abundante jurisprudencia al respecto y al haberse constatado que cumplieron el objeto principal de las mismas, cual es el hacer conocer los pronunciamientos de la Administración a las partes a fin de que ejerzan su derecho a la defensa, no habiendo lesionado el mismo; únicamente cabe requerir al ente regulador informe sobre las notificaciones practicadas y el cumplimiento de plazos dentro del procedimiento administrativo llevado a cabo.

10. En consideración a todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Trinidad Quiroga Arraya, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1811/2014.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Trinidad Quiroga Arraya de Vera, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1811/2014 y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

SEGUNDO.- Instruir al ente regulador que eleve, en el plazo de 10 días, informe respecto al cumplimiento de las formalidades y plazos establecidos en la emisión de los actos administrativos emitidos en el proceso administrativo llevado a cabo a instancia de la usuaria y en las notificaciones de los mismos a las partes.

Comuníquese, regístrese y archívese.

Milton Claros Hinojosa
Ministro
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda

www.copp.gob.bo

