



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 215

La Paz, 12 AGO 2015

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por José Luis Tapia Rojas, en representación de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – COMTECO Ltda., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 27/2015, de 24 de febrero de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

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

1. Mediante nota con cite Leg. Reg. N° 116/2013, de 7 de noviembre de 2013, AXS Bolivia S.A. solicitó a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que se pronuncie para determinar la responsabilidad sobre las llamadas cursadas que corresponden al rango de numeración de COMTECO Ltda. a través del código portador 11 de AXS del mes de septiembre de 2013 (fojas 16 a 19).
2. A través del Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014, de 3 de enero de 2014, la ATT intimó a COMTECO Ltda. a que cumpla con el pago de la factura N° 8154 emitida por AXS Bolivia S.A., en el plazo de diez días hábiles administrativos (fojas 23 a 25).
3. Mediante Nota AR EXT 036/2014, de 23 de enero de 2014, COMTECO Ltda. respondió rechazando el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014 por tratarse de una reclamación administrativa (fojas 12 a 16).
4. Mediante Auto ATT-DJ-A TL 0235/2014, de 9 de abril de 2014, la ATT resolvió anular el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014, de 3 de enero de 2014 (fojas 56 a 58).
5. AXS Bolivia S.A. interpuso recurso de revocatoria contra el Auto ATT-DJ-A TL 0235/2014 (fojas 61 a 63).
6. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1011/2014, de 20 de junio de 2014, la ATT desestimó el recurso de revocatoria interpuesto por AXS Bolivia S.A. y remitió "la resolución a la Coordinación de Reclamaciones Administrativas de la ATT, para que la misma sea considerada conjuntamente con el memorial, a momento de emitir la resolución definitiva" (fojas 78 a 81).
7. Mediante memorial de 10 de julio de 2014, AXS Bolivia S.A. interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1011/2014 (fojas 83 a 88).
8. A través de la Resolución Ministerial N° 297, de 18 de noviembre de 2014, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda resolvió i) aceptar el recurso jerárquico planteado por Vladimir Fernando Álvarez Roa, en representación de AXS Bolivia S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1011/2014, de 20 de junio de 2014, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando totalmente la misma y en su mérito revocar el Auto ATT-DJ-A TL 0235/2014, de 9 de abril de 2014; y ii) instruir a la ATT la emisión del acto administrativo que resuelva el recurso de revocatoria interpuesto por COMTECO Ltda. contra el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014 en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles administrativos, de conformidad con el artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 (fojas 126 a 132).
9. Mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 22/2015, de 8 de enero de 2015, la ATT calificó como recurso de revocatoria la nota AR EXT 036/2014 de 23 de enero de 2014 presentada por COMTECO Ltda. y dispuso la apertura de un término de prueba a fin de que el ente regulador cuente con mayores elementos de convicción para realizar el análisis respectivo

12



respecto a la prueba de descargo presentada (fojas 146 a 147).

10. Con Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 27/2015, de 24 de febrero de 2015, la ATT rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por COMTECO Ltda. contra el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014, confirmándolo en todas sus partes, de acuerdo al siguiente análisis (fojas 176 a 186):

i) Respecto al argumento de COMTECO Ltda. de que no se habrían valorado los argumentos expuestos en las notas GAR EXT 358/2013 y GAR EXT 327/2013, el operador COMTECO Ltda. hace referencia de manera recurrente durante todo el proceso en relación a que no existiría controversia entre operadores y que correspondería a una reclamación administrativa efectuada por un usuario ante un operador. Al respecto, la reclamación administrativa en primera instancia debió revisar lo ocurrido en conmutadores del operador que tienen asignado el rango de numeración del cual se generaron las llamadas en cuestión, que en este caso es el operador COMTECO Ltda., para determinar si efectivamente existió una presunta mala facturación del tráfico de llamadas que son objeto de la reclamación, para obtener los elementos de convicción necesarios que le permita a COMTECO Ltda. recurrir a realizar la reclamación ante el Portador que en este caso es AXS Bolivia S.A.

Por lo tanto, los procedimientos aplicados por el ente regulador para determinar las responsabilidades de un tráfico cursado se basaron en una controversia entre operadores, toda vez que, en el nivel jerárquico de red donde se debería desarrollar el análisis, existe única participación de operadores.

ii) El ente regulador aplicó el artículo 67 y siguientes del Decreto Supremo N° 27172, para resolver la solicitud de pronunciamiento solicitado por el operador AXS Bolivia S.A. mediante nota con cite Leg. Reg N° 116/2013, para determinar la responsabilidad de un tráfico internacional cursado, desde teléfonos con rango de numeración que corresponden al operador COMTECO Ltda., a través del código portador 11. En ese sentido, siendo que las empresas o entidades involucradas son reguladas como operadores de telecomunicaciones, la norma fue aplicada para resolver una controversia entre operadores y de esta manera la autoridad resolvió mediante Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014 en cumplimiento del artículo 74, parágrafo II, incisos b) y c) del Decreto Supremo N° 27172.

iii) En cumplimiento del principio de sometimiento peno a la Ley, el ente regulador aplicó el artículo 67 y siguientes del Decreto Supremo N° 27172, cumpliendo a cabalidad el procedimiento sin obtener observación alguna, al respecto, por parte de COMTECO Ltda.; en cumplimiento del principio de verdad material, el ente regulador analizó los CDRs (Registros de detalle de llamadas) remitidos por AXS Bolivia S.A. y solicitó a COMTECO Ltda. que remita los CDRs (Registros de detalle de llamadas) de los números telefónicos involucrados, mediante correo electrónico de fecha 20 de diciembre de 2013, solicitud que fue respondida por COMTECO Ltda. en fecha 23 de diciembre en los siguientes términos: "en consideración a que esta información está relacionada a la reclamación administrativa interpuesta por COMTECO Ltda. agradeceré que el presente requerimiento se efectúe conforme procedimiento establecido en la norma", por ello COMTECO Ltda. no aportó la suficiente prueba material que permita respaldar su reclamación, conforme consta en el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC 0934/2013 que hace referencia al Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014; y en cumplimiento del principio de imparcialidad, el ente regulador durante todo el proceso se centró en analizar únicamente la prueba aportada al proceso, como ser las notas cursadas, correos electrónicos cursados y archivos digitales de registros de detalle de llamadas, para emitir pronunciamiento mediante el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014, sin permitir que influya ningún argumento subjetivo.

iv) Acerca de las observaciones sobre el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC 0934/2013, en ninguna parte de éste se refiere a teléfonos internos, toda vez que únicamente hace referencia a los teléfonos que pertenecen a la red privada de COMTECO Ltda. y para determinar la correspondencia se remite a la base de datos del ente regulador donde se encuentran registrados todos los rangos de numeración asignados a los operadores.





v) Respecto a que las llamadas fueron realizadas en horas de la noche y la madrugada, siendo que no existe personal trabajando en dicho periodos, y que las líneas involucradas se encuentran bloqueadas para llamadas de larga distancia nacional e internacional, el ente regulador no puede basarse en supuestos, toda vez que COMTECO Ltda. no remite pruebas de lo afirmado.

vi) En relación a que existan varias llamadas simultáneas originadas a distintos destinos desde un mismo teléfono, algunas de las llamadas fueron generadas desde números pilotos que por su configuración pueden contener varios canales de voz simultáneos, por tanto, se puede generar varias llamadas de voz a distintos destinos desde el mismo número piloto.

vii) Respecto a que como usuario se tiene derecho de que AXS Bolivia S.A. demuestre que COMTECO Ltda. generó las llamadas que pretende cobrar, "el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC 0934/2013 fue motivado con las pruebas presentadas por AXS Bolivia S.A. como consta en fojas del proceso y fundamentado en el análisis de la misma". (sic)

viii) Sobre la falta de fundamentación respecto a que no habría existido fraude tecnológico, el ente regulador no encontró indicios de que el punto de interconexión haya sido objeto de fraude debido a que COMTECO Ltda. no remitió los CDRs solicitados, toda vez que pudo realizar un proceso técnico comparativo y analizar la existencia de algún indicio siempre y cuando el operador COMTECO Ltda. haya remitido lo solicitado por la Autoridad.

ix) En relación al tráfico irregular, se debe señalar que tráfico irregular no es lo mismo que tráfico no cursado, toda vez que el tráfico irregular únicamente se refiere a que en una determinada línea telefónica existe regularmente un tráfico similar en el transcurso del tiempo, pero cuando existe una subida o bajada considerable del tráfico que regularmente se presenta, entonces se considera que existió un tráfico irregular. COMTECO Ltda. estaría exento de cancelar únicamente el tráfico no cursado.

x) Respecto a que las llamadas realizadas por los cuatro números mencionados, no alcanza a los Bs422.271,83 del importe de la factura N° 8154, el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC 0934/2013 se refiere a que todos los registros digitales analizados corresponden al operador COMTECO Ltda., haciendo referencia a una muestra de cuatro número entre paréntesis, que forman parte de las 232 líneas verificadas.

xi) De la Intimación se debe establecer que el ente regulador en aplicación del artículo 67 y siguientes del Decreto Supremo N° 27172, resolvió la controversia entre operadores, determinando la responsabilidad de un tráfico internacional cursado desde teléfonos con rango de numeración que corresponden al operador COMTECO Ltda., a través del código portador 11, en este sentido, mediante el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014, se da cumplimiento al artículo 74, parágrafo II, incisos b) y c) del Decreto Supremo N° 27172.

xii) Resulta sustancial considerar que si bien la carga de la prueba recae sobre el operador, no es menos cierto que muchas de las probanzas técnicas debieron ser aportadas por COMTECO Ltda. en su calidad de administrador del servicio local del cual partieron las llamadas, pues éstas están en dominio y administración del recurrente, resultando irresponsable pedir o solicitar exponer determinadas pruebas cuando es el mismo COMTECO Ltda. quien tiene la posibilidad material de aportarlas. En ese sentido, claramente la relación del expediente expresa la negativa del recurrente a presentar elementos técnicos que sustenten su posición, resultando en el hecho que la evaluación técnica realizada por la autoridad reguladora se basa en las indagaciones que fueron efectivamente aportadas por las partes y las cuales son el sustento material de la resolución de instancia, no siendo ahora argumentable que la autoridad no buscó la verdad material de los hechos.

11. En fecha 10 de marzo de 2015, COMTECO Ltda. mediante Nota GAR EXT 071/2015 y AXS Bolivia S.A. mediante memorial, solicitaron aclaración de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 27/2015, respectivamente, solicitudes que fueron rechazadas por la ATT mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 352/2015 de 17 de marzo

3ed





de 2015 (fojas 190 a 191 y 198 a 207).

12. En fecha 31 de marzo de 2015, COMTECO Ltda. interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 27/2015, en base a los siguientes argumentos (fojas 215 a 237):

i) La ATT incumplió con el procedimiento establecido y vulneró los derechos de COMTECO Ltda., impidiéndole asumir plena defensa respecto a la controversia entre operadores.

ii) La ATT mediante correo electrónico y de manera informal, sin que emita un acto administrativo, comunicó a COMTECO Ltda. que la reclamación administrativa estaría siendo adjuntada al proceso presentado por AXS Bolivia S.A., expresando COMTECO Ltda. su rechazo a dicha acumulación de procesos, haciendo referencia a la Nota GAR EXT 358/2013, donde se expuso las consideraciones para que la controversia se resuelva al amparo de la reclamación administrativa presentada. El principio de informalismo sólo es aplicable al administrado no al ente regulador.

iii) La solicitud de pruebas exigidas por el ente regulador al usuario que en este caso es COMTECO Ltda. mediante correo electrónico, no era procedente al amparo del artículo 63 del Decreto Supremo N° 27172, razón por la que se instó a que se actúe conforme a procedimiento, es decir, la presunta negativa de proporcionar información a la ATT, respondió a ejercicio de los derechos en calidad de usuario afectado. COMTECO Ltda. desconocía si ese requerimiento de CDRs de 4 líneas telefónicas efectuado por la ATT era parte del proceso de reclamación administrativa o para la controversia entre operadores, ocasionando de esta manera su indefensión. El ente regulador opta por hacer recurrente mención a una presunta negativa a proporcionar información por parte de COMTECO Ltda., a fin de validar su decisión, incumpliendo el principio de verdad material y buena fe.

iv) El Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014 no cumple con los elementos esenciales que debe contener todo acto administrativo, como ser la causa, el fundamento en los hechos y derecho y el procedimiento establecido, que se hallan dispuestos en el artículo 28 de la Ley N° 2341, carece de análisis y valoración de pruebas, no incluye el contenido del Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC 0934/2013, copiando sólo su parte conclusiva, disponiendo intimar a COMTECO Ltda. a cancelar la factura emitida por AXS Bolivia S.A., sin determinar la transgresión que habría cometido COMTECO Ltda. a la que se hace referencia al invocar el artículo 92 de la Ley N° 164, excediendo sus atribuciones, vulnerando el derecho al debido proceso y a asumir defensa.

v) Se mantiene la interrogante de cómo la ATT ha determinado que el presunto tráfico denunciado por AXS Bolivia S.A. se habría generado en dicha central privada, que no es una central pública interconectada. Por lo tanto, no corresponde que la ATT desvirtúe este argumento, observando el término utilizado, cuando la interrogante está referida a que se demuestre tal afirmación.

vi) La normativa establece que la valoración de la prueba se efectuará bajo el principio de la sana crítica, por tanto si COMTECO Ltda. afirma que no existe personal trabajando en horas de la noche y la madrugada, la ATT no puede asumir que ello es un supuesto, pretendiendo desconocer el funcionamiento normal de una empresa de telecomunicaciones, además desconoce la información remitida sobre la configuración de la central privada, con sólo revisar los CDRs proporcionados por AXS Bolivia S.A. y sin recurrir a otra información determina que algunas líneas internas de la central privada de COMTECO Ltda. son números piloto, aunque no especifica cuáles. La ATT ha vulnerado el procedimiento establecido en la norma y no trasladó cargos a COMTECO Ltda. para que presente pruebas y descargos, por lo que no puede observar la ausencia de pruebas, cuando resulta evidente que se le impidió hacerlo.

vii) Sobre el tráfico irregular, COMTECO Ltda. manifestó que antes de septiembre de 2013 y posterior a éste, no existe tráfico que se habría generado mediante las líneas telefónicas objeto de análisis utilizando el código 11 de AXS Bolivia S.A., lo que evidencia

4



la existencia de un tráfico irregular que debiera haber sido analizado y evaluado por la ATT, especialmente sobre la manera en que estas llamadas se habrían generado; sin embargo, determina que el usuario COMTECO Ltda. cancele por este tráfico inusual, siendo que no recibió o hizo uso efectivo del servicio de larga distancia de AXS Bolivia S.A. aspecto que debió ser demostrado por el operador denunciado o por la ATT, dentro de su informe técnico.

viii) En el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014, se hace referencia a los numerales 1 y 2 del artículo 55 de la Ley N° 164 referido a la obligación del usuario de pagar sus facturas por los servicios recibidos, reconociendo así la calidad de usuario de COMTECO Ltda., y hace referencia a los principios establecidos en los incisos b) diligencia debida y d) prestación efectiva del servicio, por lo que debió intimar a AXS Bolivia S.A. a demostrar fehacientemente que COMTECO Ltda. recibió el servicio facturado. No se establece de forma contundente si la intimación se constituía en parte del proceso de reclamación administrativa o de la controversia entre operadores, o si finalmente la autoridad procedió con la acumulación de procedimientos, que comunicó a COMTECO Ltda. mediante correo electrónico.

ix) Si la ATT estaría determinando la intimación al amparo de una controversia entre operadores, de igual manera estaría estableciendo un grave y atentatorio precedente contra los derechos de los operadores y los acuerdos de interconexión, al establecerse responsabilidad de pago a COMTECO Ltda. por el tráfico originado desde sus rangos numéricos por los usuarios y que hubiesen hecho uso del servicio de telecomunicaciones de AXS Bolivia S.A. bajo amenaza de ser sometido a un proceso sancionatorio, porque a partir de ello, los operadores de larga distancia podrán responsabilizar a los operadores locales sobre las llamadas generadas por sus usuarios y remitirle una sola factura por el servicio proporcionado, dejando de lado el servicio de apoyo para la facturación y cobranza conjunta.

x) Habiendo constatado que la controversia planteada por AXS Bolivia S.A. en su nota Leg. Reg N° 116/2013, está referida a que la autoridad emita un pronunciamiento respecto a la responsabilidad sobre las llamadas de larga distancia internacional originadas desde rangos numéricos autorizados a COMTECO Ltda., la intimación de pago en un determinado plazo se constituye en una resolución *ultra petita*, es decir, que excede lo planteado por el operador, por tanto, ocasiona la indefensión de COMTECO Ltda. al verse impedido de pronunciarse al respecto, de manera oportuna.

xi) La determinación que asumió la ATT en el Auto ATT-DJ-A TL 0235/2014 para anular el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014, estuvo sustentada en las consideraciones, que también se hallan en la Resolución Ministerial N° 297, referidas a que la investigación sobre las llamadas internacionales que se habrían realizado en líneas telefónicas que utiliza COMTECO Ltda. con el código 11 se calificaría como reclamación administrativa, en el marco de respeto a los principios del derecho a la defensa y debido proceso, por lo que corresponde la anulación del Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014.

xii) Preocupa que tanto la ATT y AXS Bolivia S.A. hagan referencia de manera recurrente al término "tráfico" cuando de lo que se trata este conflicto es de "llamadas de larga distancia" que han sido facturadas con tarifas a usuario final; entonces como es posible que a nivel de interconexión, se determine responsabilidad de los operadores sobre la prestación de servicios de telecomunicaciones, originados en sus rangos numéricos, sin considerar a los usuarios que tienen asignados dichos números.

xiii) La ATT señala que su actuación se ha sujetado al principio de imparcialidad, sin permitir que influya ningún argumento subjetivo. El hecho de haber emitido el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014, disponiendo que COMTECO Ltda. cancele la factura emitida por AXS Bolivia S.A. en un plazo de diez días hábiles, excediendo lo peticionado por dicho operador, demuestra una acción parcializada de la autoridad.

xiv) El periodo dispuesto por la Autoridad jerárquica para la resolución del recurso de revocatoria interpuesto por COMTECO Ltda. mediante la Resolución Ministerial N° 297, se cumplió el 8 de enero de 2015, fecha en la que se debió emitir la resolución, sin embargo,

5



el ente regulador presumiblemente emitió el Auto ATT-DJ-A TL LP 22/2015 y lo notificó el 14 del mismo mes, incumpliendo lo dispuesto por la autoridad jerárquica.

13. Mediante Auto RJ/AR-021/2015, de 8 de abril de 2015, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por José Luis Tapia Rojas, en representación de COMTECO Ltda., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 27/2015 (fojas 285).

14. En fecha 21 de mayo y 3 de junio de 2015, COMTECO Ltda. presentó prueba de reciente obtención a través de sus Notas AR EXT 133/2015 y AR EXT 151/2015, respectivamente, y añadió los siguientes argumentos (fojas 290 a 307 y 311 a 320):

i) Es incomprensible que la ATT señale que según "procedimiento", las reclamaciones directa y administrativa presentadas por el usuario COMTECO Ltda., debieron ser interpuestas ante el operador local COMTECO Ltda. y no así ante la empresa o entidad regulada que prestó el servicio de larga distancia internacional y que emitió la factura observada, que en este caso, es el operador AXS Bolivia S.A.

ii) Más grave aún es que la autoridad regulatoria establezca que al haber COMTECO Ltda. interpuesto sus reclamaciones directamente ante el operador de larga distancia (o portador), en defensa de sus derechos como usuario y no así ante el operador local, ésta se convirtió automáticamente en una controversia entre operadores.

iii) En la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 246/2015 de 20 de mayo de 2015, que resuelve la reclamación administrativa, la ATT señala que COMTECO Ltda. para el ente regulador es un usuario.

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 743/2015, de 12 de agosto de 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 acepte el recurso jerárquico planteado por José Luis Tapia Rojas, en representación de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – COMTECO Ltda., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 27/2015, de 24 de febrero de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando totalmente la misma y en su mérito revocar el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014, de 3 de enero de 2014.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 743/2015, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 28 de la Ley N° 2341 dispone en el inciso e) que es elemento esencial del acto administrativo el fundamento, el acto administrativo deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitirlo.

2. El artículo 35, incisos c) y d) de la Ley N° 2341 dispone que son nulos de pleno derecho los actos administrativos que hubiesen sido dictados prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido y aquellos que sean contrarios a la Constitución Política del Estado.

3. El parágrafo I del artículo 8 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 señala que las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho y 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 le dan sustento.

4. Una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, corresponde efectuar el análisis de los argumentos expuestos por José Luis Tapia Rojas, en representación de COMTECO Ltda., en contra de la Resolución Administrativa

64



Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 27/2015, en su recurso jerárquico. Así, respecto a que la ATT incumplió con el procedimiento establecido y vulneró los derechos de COMTECO Ltda., impidiéndole que asuma plena defensa respecto a la controversia de operadores; es pertinente considerar que la ATT afirma haber seguido el debido proceso y “de esta manera la Autoridad resolvió mediante el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014, en cumplimiento del artículo 74, parágrafo II, incisos b) y c) del Decreto Supremo N° 27172”, y “en cumplimiento del Principio de sometimiento pleno a la Ley, el ente regulador aplicó el artículo 67 y siguientes del Decreto Supremo N° 27172, cumpliendo a cabalidad el procedimiento sin obtener observación alguna, al respecto por parte de COMTECO Ltda.”

Al respecto, cabe resaltar que de acuerdo al procedimiento establecido en los artículos 67 al 74 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, para tramitar un procedimiento de controversia entre operadores, es necesario que la ATT traslade los cargos al operador que presuntamente habría transgredido una norma (artículo 71), aspecto que no fue cumplido por el ente regulador; que el presunto infractor tenga la posibilidad de presentar sus descargos (artículos 71 y 72), aspecto que tampoco fue cumplido por la ATT al no haber requerido en ningún momento descargos a COMTECO Ltda. ni haberle hecho conocer de forma legal la presunta infracción que se le imputaba; y realizando un análisis de las pruebas de cargo presentadas por el operador denunciante y las de descargo presentadas por el operador denunciado, la ATT emita una resolución en derecho (artículo 74); tercer aspecto incumplido por la ATT, máxime si una intimación de forma alguna sustituye o corresponde a una resolución de un procedimiento administrativo de controversia entre operadores, ya que de acuerdo al artículo 74 la resolución debe declarar fundada o infundada la reclamación, y en caso de ser fundada, debe ordenar el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias o contractuales infringidas, disponer la reparación de las consecuencias de la infracción e imponer al responsable la sanción que corresponda y ninguno de estos aspectos fue considerado en el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014.

En el presente caso, es evidente que la ATT no siguió el procedimiento de controversia entre operadores, como afirma la ATT, vulnerando el derecho de COMTECO Ltda. a un debido proceso y a la defensa, máxime si mediante Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014 se intimó al cumplimiento de un pago de una factura sin haber realizado el análisis del caso adecuadamente y sin haber identificado si efectivamente concurría una presunta transgresión a las normas del sector de telecomunicaciones, específicamente aquellas establecidas en el artículo 18 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950 relacionado a las infracciones contra los derechos de los operadores. Por lo tanto, debe concluirse que el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014, de ninguna forma cumple con las disposiciones del artículo 74, parágrafo II, incisos b) y c) del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 y de haber sido emitido en cumplimiento a dicho artículo, como lo afirma la ATT, constituye un acto arbitrario e ilegal al ser una supuesta resolución de un controversia entre operadores, sin haber seguido el debido proceso.

5. Respecto a que la ATT mediante correo electrónico y de manera informal, sin que emita un acto administrativo, comunicó a COMTECO Ltda. que la reclamación administrativa estaría siendo adjuntada al proceso presentado por AXS Bolivia S.A., expresando COMTECO Ltda. su rechazo a dicha acumulación de procesos, haciendo referencia a la Nota GAR EXT 358/2013, donde se expusieron las consideraciones para que la controversia se resuelva al amparo de la reclamación administrativa presentada. El principio de informalismo sólo es aplicable al administrado no para el ente regulador; corresponde señalar que lo manifestado por el recurrente es cierto, toda vez que el principio de informalismo favorece únicamente al administrado, ya que la Administración Pública, por mandato de la Constitución Política del Estado y las Leyes, está sometida al cumplimiento estricto de las normas de acuerdo a los principios de legalidad y sometimiento pleno a la Ley. Por lo tanto, cualquier determinación que asuma la Administración dentro de un procedimiento, debe ser emitida cumpliendo con todas las formalidades de Ley y por autoridad competente. Las comunicaciones que realice un servidor público, ya sea por correo electrónico o cualquier otro medio, en relación a actuaciones que deben ser realizadas dentro de un procedimiento, al no ser actuaciones realizadas por autoridad competente no pueden surtir efecto jurídico alguno, menos aún en desmedro o perjuicio de un administrado, por lo tanto el correo electrónico al que hace

72



referencia COMTECO Ltda. carece de legalidad.

6. En relación a que la solicitud de pruebas exigidas por el ente regulador al usuario que en este caso es COMTECO Ltda. mediante correo electrónico, no era procedente al amparo del artículo 63 del Decreto Supremo N° 27172, razón por la que se instó a que se actúe conforme a procedimiento, es decir, la presunta negativa de proporcionar información a la ATT, respondió a ejercicio de los derechos en calidad de usuario afectado. COMTECO Ltda. desconocía si ese requerimiento de CDRs de 4 líneas telefónicas efectuado por la ATT era parte del proceso de reclamación administrativa o para la controversia entre operadores, ocasionando de esta manera su indefensión. El ente regulador opta por hacer recurrente mención a una presunta negativa a proporcionar información por parte de COMTECO Ltda., a fin de validar su decisión, incumpliendo el principio de verdad material y buena fe; es necesario señalar que no cursa en el expediente un requerimiento de información o pruebas a COMTECO Ltda. realizado, dentro de un procedimiento y a través del acto administrativo correspondiente emitido por autoridad competente, debiendo advertirse, en la línea del análisis expuesto en el punto anterior, que el correo electrónico enviado por uno de los servidores públicos de la ATT carece de legalidad y no surte efecto jurídico alguno, por lo que no debió ser considerado dentro de los antecedentes en la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA TR LP 27/2015 y ser uno de los fundamentos para rechazar el recurso de revocatoria, afectando la legalidad de la actuación de la ATT, al no ser cierto que COMTECO Ltda. haya negado proporcionar información dentro del procedimiento.

7. Acerca de que el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014 no cumple con los elementos esenciales que debe contener todo acto administrativo, como ser la causa, el fundamento en los hechos y derecho y el procedimiento establecido, que se halla dispuesto en el artículo 28 de la Ley N° 2341, carece de análisis y valoración de pruebas, no se incluye el contenido del Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC 0934/2013, copiando sólo su parte conclusiva, disponiendo intimar a COMTECO Ltda. a cancelar la factura emitida por AXS Bolivia S.A., sin determinar la transgresión que habría cometido COMTECO Ltda. a la que se hace referencia al invocar el artículo 92 de la Ley N° 164, excediendo sus atribuciones, vulnerando el derecho al debido proceso y a asumir defensa, por lo que, de acuerdo al artículo 35 de la Ley N° 2341, el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014 es nulo de pleno derecho; es necesario señalar, que en la Resolución Ministerial N° 297, de 18 de noviembre de 2014, ya se había establecido que la ATT había sido negligente en el análisis técnico y legal en la atención de la solicitud presentada por AXS Bolivia S.A. a través de su nota Leg. Reg 116/2013, de 7 de noviembre de 2013, así como en la atención de la reclamación administrativa presentada por COMTECO Ltda. y en el recurso de revocatoria presentado por COMTECO Ltda. en contra del Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014 que no fue atendido, al no tomar en cuenta los antecedentes, obviando los argumentos presentados tanto por AXS Bolivia S.A. como por COMTECO Ltda., forzando una supuesta controversia entre operadores, pero sin seguir el procedimiento legalmente establecido, soslayando la normativa vigente.

Asimismo, es necesario considerar que en la Resolución Ministerial N° 109 de 29 de abril de 2015, referida a la reclamación administrativa presentada por COMTECO Ltda. contra AXS Bolivia S.A. por el cobro de la factura N° 8154, se estableció que el objeto de análisis en este procedimiento es el cobro de llamadas de larga distancia realizadas a través del código 11 de AXS Bolivia S.A. al usuario final, en este caso COMTECO Ltda., debiendo considerarse que el cobro realizado a través de la factura N° 8154 no está referido a tráfico de interconexión. Por lo que no corresponde que la responsabilidad de las llamadas cobradas por AXS Bolivia S.A. sea analizado a través de un procedimiento de controversia entre operadores y menos sea definida a través de una intimación, sin haber analizado, ni requerido prueba alguna.

En esa línea de análisis, es evidente que la ATT al emitir el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014 soslayó analizar la normativa vigente respecto a la prestación de servicios de telecomunicaciones; omitió considerar los hechos y el derecho correspondientes, por lo que carece de causa; es un acto administrativo que carece de motivación y fundamentación al no señalar las razones que indujeron a emitirlo considerando que el análisis técnico que fundamentaría el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014 carece de todo



sustento fáctico, legal y técnico; y para la emisión de la intimación e incluso para la resolución de la supuesta controversia entre operadores se omitió seguir el procedimiento legalmente establecido, por lo que este Auto no cumple con la finalidad prevista en el ordenamiento jurídico, ya que para realizar una intimación, de acuerdo al artículo 31 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, debe evidenciarse que existan indicios de transgresión o incumplimiento de una norma, y se intima su cumplimiento, pero en el presente caso no se establece cuál sería ese presunto incumplimiento o transgresión cometida por COMTECO Ltda., si además se considera que la falta de pago de una factura por servicios por parte de un usuario no está tipificada como infracción.

Por lo tanto, al haberse emitido el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014, prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido y omitiendo considerar los elementos esenciales del acto administrativo establecidos en el artículo 28 de la Ley N° 2341, éste es nulo de pleno derecho.

8. Respecto a que se mantiene la interrogante de cómo la ATT ha determinado que el presunto tráfico denunciado por AXS Bolivia S.A. se habría generado en dicha central privada, que no es una central pública interconectada; corresponde señalar que esto es evidente, debiendo la ATT investigar estos aspectos dentro del procedimiento de reclamación administrativa a fin de establecer la verdad material, no siendo pertinente ingresar en un mayor análisis en esta instancia.

9. En relación a que la normativa establece que la valoración de la prueba se efectuará bajo el principio de la sana crítica, por tanto si COMTECO Ltda. afirma que no existe personal trabajando en horas de la noche y la madrugada, la ATT no puede asumir que ello es un supuesto, pretendiendo desconocer el funcionamiento normal de una empresa de telecomunicaciones, además desconoce la información remitida sobre la configuración de la central privada, con sólo revisar los CDRs proporcionados por AXS Bolivia S.A. y sin recurrir a otra información determina que algunas líneas internas de la central privada de COMTECO Ltda. son números piloto, aunque no especifica cuáles. La ATT ha vulnerado el procedimiento establecido en la norma y no trasladó cargos a COMTECO Ltda. para que presente pruebas y descargos, por lo que no puede observar la ausencia de pruebas, cuando resulta evidente que se le impidió hacerlo; cabe señalar que de acuerdo con la Ley N° 2341, es obligación de la ATT investigar la verdad material en posición a la verdad formal. De acuerdo a la Sentencia Constitucional N° 0427/2010-R, de 28 de junio, entendimiento reiterado posteriormente por la Sentencia Constitucional N° 1724/2010-R, de 25 de octubre de 2010, "la decisión de la Administración debe ceñirse a los hechos y no limitarse únicamente al contenido literal del expediente, incluso más allá de lo estrictamente aportado por las partes, siendo obligación de la Administración la averiguación total de los hechos, no restringiendo su actuar a simplemente algunas actuaciones de carácter administrativo formal que no son suficientes para asumir decisiones. La tarea investigativa de la Administración Pública, en todos los casos sometidos al ámbito de su jurisdicción, debe basarse en documentación, datos y hechos ciertos con directa relación de causalidad, que deben tener la calidad de incontrastables, en base a cuya información integral la autoridad administrativa con plena convicción y sustento, emitirá el pronunciamiento que corresponda respecto al tema de fondo en cuestión".

En el presente caso, conforme se tiene expuesto precedentemente, el análisis desarrollado en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 27/2015, que trató de justificar la controversia entre operadores es incorrecto, porque la ATT no siguió el debido proceso, no inició ningún procedimiento considerando que los procedimientos sancionatorios se inician con la formulación de cargos de conformidad al artículo 82 de la Ley N° 2341, no requirió pruebas de descargo a COMTECO Ltda., basa sus afirmaciones únicamente en lo aportado por AXS Bolivia S.A. como afirma a fojas 8 de la resolución al señalar que el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC 0934/2013 fue motivado con las pruebas presentadas por AXS Bolivia S.A., omitió su obligación de investigar la verdad material de los hechos, aspecto incumplido en el presente caso y confirmado por la propia ATT en la aseveración de que "el ente regulador durante todo el proceso se concentró en analizar únicamente la prueba aportada al proceso", por lo que las conclusiones a las que

9





arribó en dicha resolución se constituyen en apreciaciones subjetivas que carecen de todo sustento, tanto técnico como legal, tornando la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 27/2015 en un acto administrativo que carece de sustento técnico y legal.

10. Respecto a que sobre el tráfico irregular COMTECO Ltda. manifestó que antes de septiembre de 2013 y posterior a éste, no existe tráfico que se habría generado mediante las líneas telefónicas objeto de análisis utilizando el código 11 de AXS Bolivia S.A., lo que evidencia la existencia de un tráfico irregular que debiera haber sido analizado y evaluado por la ATT, especialmente sobre la manera en que estas llamadas se habrían generado; sin embargo, determina que el usuario COMTECO Ltda. cancele por este tráfico inusual, siendo que no recibió o hizo uso efectivo del servicio de larga distancia de AXS Bolivia S.A. aspecto que debió ser demostrado por el operador denunciado o por la ATT, dentro de su informe técnico; cabe destacar que la justificación expuesta en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 27/2015 respecto al tráfico irregular, carece de sustento técnico y legal, máxime si el artículo 3 inciso d) del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, dispone como uno de los principios que rigen a la prestación de los servicios de telecomunicaciones el de la prestación efectiva del servicio, que dispone que en ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación. En este sentido, ante la denuncia de un presunto fraude de telecomunicaciones, como en el presente caso, ya en la Resolución Ministerial N° 109 se estableció que en los casos de fraude, al no tratarse de una provisión regular y efectiva del servicio, se requiere de un análisis específico, no siendo adecuado limitar la investigación a los aspectos generales de una reclamación administrativa por facturación indebida y/o cobro indebido de tarifas; aspectos que deberán ser determinados dentro de la reclamación administrativa presentada por COMTECO Ltda. contra AXS Bolivia S.A.

11. En relación a que en el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014 se hace referencia a los numerales 1 y 2 del artículo 55 de la Ley N° 164 referido a la obligación del usuario de pagar sus facturas por los servicios recibidos, reconociendo así la calidad de usuario de COMTECO Ltda., y hace referencia a los principios establecidos en los incisos b) diligencia debida y d) prestación efectiva del servicio, por lo que debió intimar a AXS Bolivia S.A. a demostrar fehacientemente que COMTECO Ltda. recibió el servicio facturado. No se establece de forma contundente si la intimación se constituía parte del proceso de reclamación administrativa o de la controversia entre operadores, o si finalmente la autoridad procedió con la acumulación de procedimientos, que comunicó a COMTECO Ltda. mediante correo electrónico; corresponde señalar que habiéndose determinado que la ATT no siguió el debido proceso, ni realizó un adecuado análisis del caso, no es menester realizar un análisis respecto a este argumento, siendo evidente la contradicción entre lo determinado y el marco normativo expuesto en dicho auto.

12. Con referencia a que si la ATT estaría determinando la intimación al amparo de una controversia entre operadores, de igual manera estaría estableciendo un grave y atentatorio precedente contra los derechos de los operadores y los acuerdos de interconexión, al establecerse responsabilidad de pago a COMTECO Ltda. por el tráfico originado desde sus rangos numéricos o usuarios y que hubiesen hecho uso del servicio de telecomunicaciones de AXS Bolivia S.A. bajo amenaza de ser sometido a un proceso sancionatorio, porque a partir de ello, los operadores de larga distancia podrán responsabilizar a los operadores locales sobre las llamadas generadas por sus usuarios y remitirle una sola factura por el servicio proporcionado, dejando de lado el servicio de apoyo para la facturación y cobranza conjunta; es pertinente señalar que la observación realizada por COMTECO Ltda. es correcta, considerando que la factura N° 8154 emitida por AXS Bolivia S.A. se refiere al servicio de llamadas de larga distancia internacional aplicando la correspondiente tarifa al usuario final, cobro distinto al relativo a los cargos de interconexión, cuyo tratamiento específico está regulado por la Ley N° 164 y sus reglamentos y los Acuerdos de Interconexión suscritos entre los operadores.

Por lo tanto, dentro de una controversia entre operadores, es inadecuado establecer la

102



responsabilidad por las llamadas de larga distancia que pretende cobrar AXS Bolivia S.A.

13. Respecto a que habiendo constatado que la controversia planteada por AXS Bolivia S.A. en su nota Leg. Reg N° 116/2013, está referida a que la autoridad emita un pronunciamiento respecto a la responsabilidad sobre las llamadas de larga distancia internacional originadas desde rangos numéricos autorizados a COMTECO Ltda., la intimación de pago en un determinado plazo se constituye en una resolución *ultra petita*, es decir, que excede lo planteado por el operador, por tanto, ocasiona la indefensión de COMTECO Ltda. al verse impedido de pronunciarse al respecto, de manera oportuna; cabe destacar que de acuerdo a las normas vigentes del sector de telecomunicaciones, es responsabilidad del operador, en este caso AXS Bolivia S.A., demostrar que prestó de forma efectiva y regular el servicio por el cual pretende cobrar a un usuario.

En ese sentido, corresponde señalar que toda vez que la solicitud de AXS Bolivia S.A. se refiere a establecer la responsabilidad sobre las llamadas de larga distancia internacional originadas desde rangos numéricos autorizados a COMTECO Ltda., es evidente que esta solicitud no se encuadra dentro de los procedimientos de controversia entre operadores al no estar referida a cargos de interconexión, ni corresponde a una reclamación administrativa, como asumió el ente regulador al emitir el Auto ATT-DJ-A TL 0235/2014, ya que el operador, AXS Bolivia S.A., no puede presentar una reclamación en contra del usuario, debiendo haberse enfocado el análisis de la misma considerando las características y antecedentes de ésta, dentro de las competencias del ente regulador, máxime si en la nota Leg. Reg N° 116/2013 ya se hace referencia a un posible ataque generado por *hackers*; único motivo por el cual el ente regulador podría iniciar una investigación a solicitud de un operador respecto al servicio de telecomunicaciones que éste prestó y que pretende cobrar a un usuario, en el marco de lo dispuesto en el artículo 113 de la Ley N° 164 y 159 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391.

14. Respecto a que la determinación que asumió la ATT en el Auto ATT-DJ-A TL 0235/2014 para anular el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014, estuvo sustentada en las consideraciones, que también se hallan en la Resolución Ministerial N° 297, referidas a que las llamadas internacionales que se habrían realizado en líneas telefónicas que utiliza COMTECO Ltda. con el código 11 se calificaría como reclamación administrativa, en el marco de respeto a los principios del derecho a la defensa y debido proceso, por lo que corresponde la anulación del Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014; corresponde señalar que lo manifestado por el recurrente es cierto, toda vez que mediante Resolución Ministerial N° 297 se estableció que la controversia de operadores era una interpretación forzada de la ATT, habiéndose revocado el Auto ATT-DJ-A TL 0235/2014 por la forma de su emisión y no así por el fondo de la determinación de anular el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014 que era adecuada, quedando establecido que el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC 0934/2013, de 26 de diciembre de 2013, sin sustento legal concluyó que el procedimiento se convierte en controversia entre operadores. Por lo tanto, es evidente que el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014 carece de toda fundamentación técnica y legal.

15. En relación a que tanto la ATT y AXS Bolivia S.A. hacen referencia de manera recurrente al término "tráfico" cuando de lo que se trata este conflicto es de "llamadas de larga distancia" que han sido facturadas con tarifas a usuario final; entonces como es posible que a nivel de interconexión, se determine responsabilidad de los operadores sobre la prestación de servicios de telecomunicaciones, originados en sus rangos numéricos, sin considerar a los usuarios que tienen asignados dichos números; cabe señalar que en la Resolución Ministerial N° 109 de 29 de abril de 2015, si bien es posterior a la emisión de la resolución recurrida, con referencia a la argumentación ahora analizada se estableció que es evidente la confusión en las definiciones y términos utilizados por la ATT, toda vez que en este caso no se trata del tráfico de larga distancia como consecuencia de la interconexión entre AXS Bolivia S.A. y COMTECO Ltda., porque se reclama el cobro del servicio de larga distancia internacional supuestamente prestado a COMTECO Ltda. como usuario y no como operador. En ese sentido, como se expuso en el punto precedente, la tarifa al usuario final es distinta a los cargos de interconexión, por lo que es responsabilidad del ente regulador establecer con claridad y precisión los aspectos que son investigados a fin de no generar confusión en las partes.



En consecuencia, si la investigación sobre los puntos de interconexión tienen relación directa con la determinación sobre la prestación efectiva y regular del servicio por parte de AXS Bolivia S.A. al usuario final COMTECO Ltda., la ATT deberá explicar y especificar dichos aspectos a fin de fundamentar debidamente su pronunciamiento, considerando que el análisis debe centrarse en la procedencia o improcedencia del cobro por llamadas de larga distancia al usuario final dentro de la reclamación administrativa y/o investigación por presunto fraude de telecomunicaciones.

16. Respecto a que la ATT señala que su actuación se ha sujetado al principio de imparcialidad, sin permitir que influya ningún argumento subjetivo. El hecho de haber emitido el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014, disponiendo que COMTECO Ltda. cancele la factura emitida por AXS Bolivia S.A. en un plazo de diez días hábiles, excediendo lo petitionado por dicho operador, demuestra una acción parcializada de la autoridad; cabe considerar que el análisis técnico y legal realizado a momento de emitir el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014 y de resolver el recurso de revocatoria presentado en su contra es inadecuado ya que la ATT omitió considerar los antecedentes, los hechos y el procedimiento legalmente establecido, vulnerando el derecho a la defensa y al debido proceso de COMTECO Ltda., como se tiene expuesto en los puntos anteriores, forzando una supuesta controversia entre operadores, por lo tanto, dichos pronunciamientos están viciados de nulidad, de conformidad al artículo 35, incisos c) y d) de la Ley N° 2341.

17. Acerca de que el periodo dispuesto por la Autoridad jerárquica para la resolución del recurso de revocatoria interpuesto por COMTECO Ltda. mediante la Resolución Ministerial N° 297, se cumplió el 8 de enero de 2015, fecha en la que se debió emitir la resolución, sin embargo, el ente regulador presumiblemente emitió el Auto ATT-DJ-A TL LP 22/2015 y lo notificó el 14 del mismo mes, incumpliendo lo dispuesto por la autoridad jerárquica; es correcto lo afirmado por el recurrente, siendo impertinente e inadecuada la calificación de recurso de revocatoria en el día 30 después de la notificación con la Resolución Ministerial N° 297, considerando que en el punto resolutivo segundo claramente se instruyó la emisión del acto administrativo que resuelva el recurso de revocatoria interpuesto por COMTECO Ltda. contra el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014 en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles administrativos, dilatando el pronunciamiento y análisis de los argumentos de COMTECO Ltda., habiéndose vulnerado así los principios de eficacia, economía, simplicidad y celeridad, proporcionalidad y sometimiento pleno a la Ley.

18. Respecto a que es incomprensible que la ATT señale que según "procedimiento", las reclamaciones directa y administrativa presentadas por el usuario COMTECO Ltda., debieron ser interpuestas ante el operador local COMTECO Ltda. y no así ante la empresa o entidad regulada que prestó el servicio de larga distancia internacional y que emitió la factura observada, que en este caso, es el operador AXS Bolivia S.A.; corresponde aclarar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, el usuario tiene 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, es decir, las reclamaciones se presentarán ante la empresa o entidad regulada que prestó el servicio; el artículo 26 de la Ley N° 453 establece que los usuarios tienen derecho a la reclamación, que podrá realizarse ante los proveedores, quienes deberán atender y resolver las reclamaciones, de acuerdo a la naturaleza del producto o servicio. En este caso quien emitió la factura y pretende cobrar el servicio de larga distancia es AXS Bolivia S.A. Por lo tanto, la afirmación realizada por el ente regulador de que la reclamación debió ser presentada ante el operador local es inadecuada y carece de todo sustento legal.

19. En relación a que es más grave aún que la autoridad regulatoria establezca que al haber COMTECO Ltda. interpuesto sus reclamaciones directamente ante el operador de larga distancia (o portador), en defensa de sus derechos como usuario y no así ante el operador local, ésta se convirtió automáticamente en una controversia entre operadores; corresponde señalar que lo manifestado por el recurrente es cierto, toda vez que de ninguna manera una reclamación presentada por un usuario puede convertirse en una



controversia entre operadores, así el usuario afectado sea un operador, considerando que la naturaleza jurídica de estos dos procedimientos es totalmente distinta, por lo que es evidente que la afirmación y análisis del ente regulador carece de todo sustento técnico y legal.

20. Con referencia a que en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 246/2015 de 20 de mayo de 2015, que resuelve la reclamación administrativa, la ATT señala que COMTECO Ltda. para el ente regulador es un usuario; cabe destacar la incongruencia del análisis de la ATT en el presente caso, toda vez que si bien dentro de la reclamación administrativa se ha establecido de forma correcta que en el presente caso COMTECO Ltda. es el usuario reclamante, no es coherente que a momento de resolver el recurso de revocatoria contra el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014, la ATT intente justificar sin fundamentos técnicos ni legales una controversia entre operadores, evidenciándose así que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 27/2015 carece de una adecuada fundamentación y motivación.

21. De lo señalado, se advierte que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 27/2015, de 24 de febrero de 2015, carece de los elementos esenciales del acto administrativo cual son el fundamento y motivación y la causa que respaldarían la determinación en ella contenida, y el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014 fue emitido prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido, por lo que es nulo de pleno derecho, en consecuencia esta instancia se encuentra imposibilitada de dar por válidas las determinaciones que carecen de la motivación necesaria, no se encuentran dentro del marco normativo vigente y son nulas de pleno derecho.

22. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del Artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso b) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por José Luis Tapia Rojas, en representación de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – COMTECO Ltda., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 27/2015, revocándola totalmente y en su mérito revocar el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por José Luis Tapia Rojas, en representación de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – COMTECO Ltda., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 27/2015, de 24 de febrero de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando totalmente la misma y en su mérito revocar el Auto ATT-DJ-A INT FIS 0001/2014, de 3 de enero de 2014.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

