



RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº **274**  
La Paz, **30 SEP 2015**

**VISTOS:** el recurso jerárquico planteado por Luis Eduardo Rejas Alurralde, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 147/2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

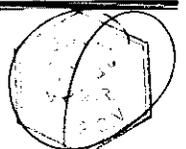
**CONSIDERANDO:** que el recurso jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. De conformidad con el Formulario ETEL\_LPZ/002299/2014, en fecha 7 de abril de 2014, Luis Eduardo Rejas Alurralde presentó reclamación directa en contra de ENTEL S.A., manifestando que no desea el servicio de buzón de voz, habiendo expresado que en consulta a atención del cliente le indicaron que no es posible la desactivación automática del buzón de voz, señalándole que si desea la desactivación debe desplazarse físicamente para realizar un trámite. En tal sentido, el reclamante señaló que tal desactivación debería poder hacerse de manera automática y voluntaria desde la terminal del usuario. En función a la reclamación del interesado, el 14 de abril de 2014, ENTEL S.A. resolvió lo siguiente: "se efectuó el análisis para la resolución correspondiente, reclamo improcedente: Sr. Cliente, le comunicamos que habiendo realizado el análisis de su reclamo no es posible dar curso a su requerimiento según normativa" (fojas 8 y 9).

2. Dada la disconformidad del usuario con la respuesta del operador, mediante nota de 28 de abril de 2014, presentó la respectiva reclamación administrativa manifestando que es la primera vez que conoce de un operador que obliga a tener activado el servicio de buzón de voz, observando que "Viva" proporciona un menú para la activación y desactivación del buzón de voz y "Tigo" desactiva el servicio a través de una llamada a "atención al cliente", resaltando que ese tipo de servicio debiera activarse únicamente con el consentimiento del titular; observa que el servicio de buzón de voz es un redireccionamiento no consentido de una comunicación de carácter privado protegida por la Constitución y la Declaración de los Derechos Humanos, destacando que tal servicio vulnera su derecho a la intimidad y privacidad, por lo que solicita se conmine al operador a llevar adelante los procedimientos de reclamación conforme a lo normativamente establecido, facilitando el trámite electrónico por la vía escrita; se establezcan las sanciones correspondientes a ENTEL S.A. por no cumplir con los procedimientos de reclamación normativamente establecidos; se sancione al operador por la imposición arbitraria de un Servicio de Valor Agregado (del inglés *Value-Added Services* - VAS) que vulnera derechos humanos y constitucionales; se instruya a ENTEL S.A. a reconfigurar su plataforma de manera que el usuario pueda activar o desactivar este servicio de acuerdo a los estándares de la telefonía móvil, mediante códigos del tipo \*#. (fojas 2 y 3).

3. A través de Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 398/2014 de 3 de junio de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos contra ENTEL S.A. por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso d) párrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones, por el presunto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario (fojas 10 a 12).

4. A través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 634/2014 de 10 de octubre de 2014, la ATT declaró fundada la reclamación administrativa interpuesta por Luis Eduardo Rejas Alurralde en contra de ENTEL S.A. por la comisión de la infracción establecida en el inciso d), párrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 25950 e instruyó al operador concretar la inhabilitación del servicio de buzón de voz, previa validación de los datos personales del reclamante. Tales determinaciones fueron asumidas en base a los siguientes argumentos (fojas 35 a 40):





i) El análisis del caso en controversia se circunscribe a determinar si es factible dar curso al requerimiento realizado por el reclamante de desactivación del buzón de voz.

ii) De acuerdo al Informe Técnico ATT-DS-INF-TEC LP 753/2014 de 2 de octubre de 2014, los términos y condiciones provistos por el operador en calidad de prueba de descargo establecen en su inciso f), punto 10 que el abonado tendrá derecho al acceso a todos los servicios posibles de acceder en el territorio nacional, desde la línea móvil de ENTEL S.A., salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles.

iii) En el punto 13, Servicios Suplementarios se establece que el Buzón de Voz permite guardar en un buzón de voz inteligente todos los mensajes que el abonado recibe, mientras su equipo terminal esté apagado, no conteste o se encuentre fuera de cobertura. Para recuperar o escuchar sus mensajes de voz el abonado debe discar el número 106 y seleccionar las opciones pregrabadas que se le presenten. La activación del servicio es automática y gratuita, el precio por mensaje recuperado está sujeto a tarifario vigente.

iv) Del análisis jurídico de las pruebas presentadas por el operador y del Informe emitido por la Unidad de Fiscalización y Control se establece que el operador no ha desvirtuado lo aseverado por el usuario, en sentido de que es procedente legal y técnicamente la desactivación del servicio de buzón de voz.

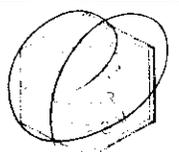
v) Habiéndose evidenciado la factibilidad técnica y legal de la desactivación del servicio suplementario de buzón de voz solicitada por el usuario y que el operador no atendió dicho requerimiento se evidencia que ENTEL S.A. no brindó al solicitante una atención oportuna y pertinente, constatándose que la atención prestada por el operador al usuario es irregular.

vi) De acuerdo a las probanzas y la valoración técnica de las pruebas citadas queda demostrado que el operador no desvirtuó el cargo formulado, por lo que corresponde declarar fundada la reclamación administrativa al existir la comisión de la infracción establecida en el inciso d), parágrafo I, artículo 15 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950.

5. Verificada la notificación con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 634/2014, mediante nota de 10 de noviembre de 2014 Luis Eduardo Rejas Alurralde formuló recurso de revocatoria en contra de la mencionada resolución, exponiendo que el ente regulador no analizó la totalidad de las alegaciones planteadas por su persona, sin haberse referido a sus requerimientos de que: i) se comine a ENTEL S.A. a tramitar las reclamaciones de conformidad a lo normativamente establecido, facilitando el trámite electrónico por la vía escrita; ii) se sancione al operador por no tramitar las reclamaciones conforme a la normativa; iii) se sancione al operador por la imposición arbitraria de un servicio VAS; iv) se instruya a la operadora a reconfigurar su plataforma de manera que el usuario pueda activar o desactivar este servicio mediante códigos del tipo \*# (fojas 45 a 46).

6. A través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 147/2015 de 5 de febrero de 2015, el regulador aceptó en parte el recurso de revocatoria interpuesto por Luis Eduardo Rejas Alurralde en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 634/2014 e instruyó a ENTEL S.A. que demuestre la factibilidad de activar o desactivar el servicio de "buzón de voz" de manera remota exponiendo la conveniencia y afectación hacia la generalidad de los usuarios. Tal determinación fue asumida en función a lo siguiente (fojas 63 a 70):

i) En cuanto a que el operador debiera "facilitar el trámite electrónico por la vía escrita", cabe hacer referencia al artículo 11 del Instructivo para el procedimiento de atención, información y reclamación del sector de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria





ATT-DJ-RA-ODE-TL 0322/2013 de 28 de junio de 2013 que determina que todo operador y proveedor deberá gestionar una plataforma de atención e información remota, de lo cual se advierte que la norma no exige la modalidad de tramitación a la que hace referencia el interesado, advirtiéndose que ENTEL S.A. cumple con lo normativamente establecido.

ii) Respecto al requerimiento del recurrente de que se sancione a ENTEL S.A. por no tramitar los procedimientos de reclamación directa conforme a ley, debe decirse que no es evidente que el referido operador dejara de aplicar los procedimientos legalmente establecidos para la tramitación de las reclamaciones.

iii) En relación al requerimiento de que se sancione a ENTEL S.A. por la imposición arbitraria de un servicio VAS, debe decirse que el servicio de "buzón de voz" no se constituye en un servicio de valor agregado, destacándose que de la revisión de los términos y condiciones de provisión del servicio se evidencia que el servicio de "buzón de voz" se constituye en un servicio suplementario, de manera que los usuarios podrán solicitar la desactivación del servicio, correspondiendo que cada operador proceda a la desactivación del servicio de acuerdo a su capacidad técnica.

iv) En cuanto al requerimiento del interesado para que se instruya al operador la reconfiguración de su plataforma a objeto de que el usuario pueda activar o desactivar el servicio mediante códigos del tipo \*#, debe decirse que no es factible instruir la reconfiguración de una plataforma sin conocer la factibilidad técnica del cumplimiento de tal instructiva, observándose que si bien ENTEL S.A. infringió el inciso d) del artículo 15 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, no es posible agravar la situación actual del recurrente en sujeción a lo establecido por el parágrafo II del artículo 63 de la Ley N° 2341.

7. Verificada la notificación con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 147/2015 en fecha 19 de febrero de 2015, el día 2 de marzo de 2015, Luis Eduardo Rejas Alurralde presentó recurso jerárquico en el que manifestó lo siguiente (fojas 76 a 80):

i) El ente regulador no analizó las alegaciones planteadas en el recurso de revocatoria ni las contradijo.

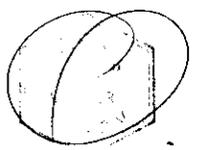
ii) Los temas principales de la reclamación se refieren a **1)** la vulneración del procedimiento de reclamaciones y **2)** el desvío de llamadas del buzón de voz en cuanto a su configuración y modo de hacerlo.

iii) No es evidente que lo normativamente establecido fuera cumplido en la atención del reclamo como concluye falazmente la Autoridad fiscalizadora.

iv) El ente regulador no consideró lo establecido por el parágrafo I del artículo 58 del Decreto Supremo N° 27172 que determina que la empresa o entidad regulada se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para, devolver los importes indebidamente cobrados, recuperar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a los usuarios. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de 20 días.

v) El ente regulador hace referencia al instructivo relativo a reclamaciones del sector de telecomunicaciones aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0322/2013 para sostener que éste no señala que el trámite deba ser efectuado electrónicamente por escrito.

vi) El ente regulador carece de la atribución de legislar y normar, destacándose además que un simple instructivo no puede estar por encima de la normativa.





vii) El operador no procedió de conformidad a la normativa vigente ni a sus propios términos y condiciones para la provisión del servicio al negarse a comunicar su decisión por vía escrita, algo que en ocasiones sí hizo.

viii) En cuanto a su considerando 4, argumento 2 en el que se expresa que la reclamación fue tramitada conforme a procedimiento, lo ya expuesto en la anterior alegación en sentido de que el operador se negó a comunicar su decisión por vía escrita sigue siendo aplicable.

ix) En cuanto a los argumentos 3 y 4 del considerando 4, referidos a que en opinión del regulador no sería procedente la desactivación del servicio de buzón de voz vía internet, a que dicho servicio no sería un servicio de valor agregado sino un servicio suplementario y a que no podría reconfigurarse la plataforma de ENTEL S.A. sin conocer la factibilidad técnica para atender el requerimiento del reclamante para activar o desactivar el servicio de buzón de voz, el interesado observa que si se examina su reclamación ante la ATT, se podrá observar que en ningún momento requirió la posibilidad de desactivación de voz vía internet.

x) También hay que tomar en cuenta que el servicio de buzón de voz, técnicamente, es un simple desvío o transferencia de llamada, quedando claro que si es posible transferir una llamada, como admiten los Términos y Condiciones de Provisión del Servicio, se puede hacerlo para el buzón de voz.

xi) En el escrito de reclamación ya se mencionó que este tipo de sistema es un estándar internacional para la tecnología GSM, por lo que no hay razón para que no esté en funcionamiento en este caso.

xii) El efecto del servicio no es perjudicial para ningún usuario pues por el contrario le permite tener control del uso del servicio a conveniencia.

xiii) Resulta inédito que la autoridad pida un informe de carácter probatorio que se tenga que entregar posteriormente a la toma de la resolución, aspecto que de por sí determina la nulidad del acto impugnado.

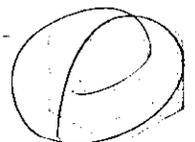
xiv) Por lo referido solicita la anulación de la resolución recurrida y se resuelva de acuerdo a los argumentos expuestos, dictándose las sanciones correspondientes de acuerdo a los dos puntos expuestos en el argumento segundo del recurso jerárquico planteado referidos a 1) la vulneración del procedimiento de reclamaciones y 2) El desvío de llamadas del buzón de voz en cuanto a su configuración y modo de hacerlo.

8. Mediante Auto RJ/AR-016/2015 de 9 de marzo de 2015, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Luis Eduardo Rejas Alurralde, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 147/2015 (fojas 84).

**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 908/2015 de 22 de septiembre 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 Luis Eduardo Rejas Alurralde, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 147/2015, revocando totalmente dicha resolución y en su mérito revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 634/2014.

**CONSIDERANDO:** que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 908/2015, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo I del artículo 54 del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 dispone





que el usuario tiene el derecho de recibir por parte de la empresa o entidad regulada, a través de su Oficina ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio.

2. El artículo 58 del mismo reglamento dispone que la empresa se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para, devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a los usuarios. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de 20 días.

3. El párrafo II del artículo 63 del referido Reglamento determina que en materia de reclamaciones administrativas la carga de la prueba será del operador.

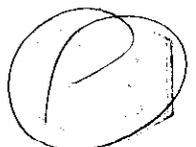
4. El inciso b) del párrafo II del artículo 65 del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 establece que en la misma resolución que declare fundada la reclamación se dispondrá la devolución de los importes indebidamente cobrados o la reparación o reposición de equipos y en general, toda medida necesaria para asegurar la protección de los usuarios o consumidores.

5. El literal d. del párrafo I del artículo 15 del Reglamento de Infracciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950 establece que constituye infracción contra los derechos del usuario el funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamaciones y de otros sistemas de atención del usuario.

6. El párrafo I del artículo 16 del citado Reglamento dispone que serán sancionadas con multa de doscientos a trescientos cincuenta días multa o inhabilitación temporal de cien a ciento setenta y cinco días, las infracciones cometidas contra la generalidad de los usuarios o un número significativo de ellos establecidas en los incisos a), b), c), d) y e) del párrafo I del artículo 15. El número significativo será establecido por la Superintendencia de Telecomunicaciones para cada caso.

7. En función a los antecedentes del caso y considerando el marco normativo aplicable, corresponde manifestar respecto a que el ente regulador no analizó las alegaciones planteadas en el recurso de revocatoria ni las contradujo, que de la revisión de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 147/2015, páginas 5 a 8, correspondientes a fojas 67 a 69 del expediente se evidencia que el ente regulador se refirió a la argumentación planteada por el recurrente, pero sin dar debida satisfacción a las pretensiones del interesado, subsistiendo el problema de fondo observado por el usuario relativo a la dificultad en la deshabilitación del servicio de buzón de voz prestado por ENTEL S.A.

8. En cuanto a que los temas principales de la reclamación se refieren a **1)** la vulneración del procedimiento de reclamaciones y **2)** el desvío de llamadas del buzón de voz en cuanto a su configuración y modo de hacerlo, debe decirse que el objeto de la reclamación fue definido por el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 398/2014 de 3 de junio de 2014, dictado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en el que se formularon cargos contra ENTEL S.A. por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso d) párrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones, por el presunto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario, destacándose que el fondo de la controversia se refiere a la negativa del operador a desactivar el buzón de voz del usuario, observándose de la revisión de antecedentes que la reclamación fue declarada fundada por el regulador por el funcionamiento irregular del servicio de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario, dado que ENTEL S.A. no dio al





reclamante una solución adecuada a su requerimiento de desactivación del buzón de mensajes.

Adicionalmente, se advierte que el procedimiento de reclamación tampoco fue tramitado conforme a los parámetros normativamente establecidos por parte de ENTEL S.A., considerando que:

i) De la revisión del expediente, si bien a fojas 9 cursa la respuesta a un reclamo declarado improcedente, en dicho instrumento no figura ningún dato del usuario que permita vincularlo con el reclamo de Luís Eduardo Rejas Alurralde, destacándose además que tal respuesta carece de las firmas que pudieran otorgarle alguna autenticidad y validez.

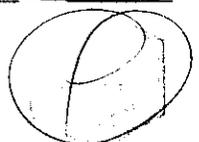
ii) En respuesta al Auto de Apertura de Término Probatorio dispuesta mediante Auto RJ/AP-004/2015, en el que esta Cartera de Estado solicitó "se informe detalladamente de qué manera y en qué fecha el operador comunicó a Luís Eduardo Rejas Alurralde su determinación de declarar improcedente la reclamación directa presentada" el ente regulador manifestó que "no existe constancia de que el operador haya realizado la información al abonado Luís Eduardo Rejas Alurralde" (Informe Técnico ATT-DTLTIC-INF TEC LP 742/2015 de 31 de julio de 2015 - fojas 120 a 123).

9. En cuanto a que no es evidente que lo normativamente establecido fuera cumplido en la atención del reclamo como concluye el ente regulador, debe decirse que ello es así, porque si bien la reclamación fue declarada fundada por el funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario, el ente regulador no adoptó las medidas necesarias para resolver el problema del usuario que va más allá de la instrucción de la ATT de suspensión del servicio de buzón de voz, porque el procedimiento de reclamación debe tender a garantizar al usuario una prestación adecuada del servicio y no simplemente servir como un canal de comunicación con el operador como se advierte en este caso, para la deshabilitación de un servicio.

10. En relación a que el ente regulador no consideró lo establecido por el parágrafo I del artículo 58 del Reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N° 27172 que determina que la empresa o entidad regulada se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión, cabe precisar que en el caso en análisis el reclamo habría sido declarado como improcedente por ENTEL S.A., no obstante y como se manifestó precedentemente, a fojas 9 del expediente cursa una respuesta que declara la improcedencia de un reclamo, pero que no permite ser asociado con el caso en controversia y que carece de las firmas que debieran acreditar su autenticidad y validez.

11. Respecto a que el ente regulador hace referencia al instructivo relativo a reclamaciones del sector de telecomunicaciones aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0322/2013 para sostener que éste no señala que el trámite deba ser efectuado electrónicamente por escrito, corresponde expresar que el parágrafo II del artículo 55 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 determina que la reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los 20 días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva, por lo que se evidencia que la ATT realiza una apreciación parcial e incorrecta de la normativa al rechazar la posibilidad de que la reclamación directa se realice a través de medios electrónicos escritos de comunicación.

12. Sobre lo expresado en sentido de que el ente regulador carece de la atribución de legislar y normar, destacándose además que un simple instructivo no puede estar por encima de la normativa, cabe destacar que el ente regulador únicamente cuenta con la atribución de emitir manuales, instructivos, circulares y procedimientos, destacándose en todo caso que éstos no pueden estar por encima de otras normas jerárquicamente superiores, en función de lo cual debe reiterarse que en el caso en controversia





efectivamente la reclamación puede ser realizada a través de cualquier medio de comunicación, como la normativa vigente expresamente lo establece.

**13.** En cuanto a que el operador no procedió de conformidad a la normativa vigente ni a sus propios términos y condiciones para la provisión del servicio al negarse a comunicar su decisión por vía escrita, algo que en ocasiones sí hizo, debe decirse en el marco de lo expuesto en los numerales 8. y 10. precedentes, que no es evidente que la decisión de ENTEL S.A. respecto de la reclamación directa planteada por el usuario fuese plasmada por escrito y fuera puesta en conocimiento del usuario.

**14.** En cuanto a que el operador debiera ser sancionado por no haber comunicado su decisión por vía escrita y por haber impuesto arbitrariamente un servicio VAS al usuario, corresponde que el ente regulador analice lo requerido por el interesado a tiempo de presentar su reclamación administrativa y emita pronunciamiento expreso fundando su decisión en los parámetros normativos aplicables.

**15.** En relación a la instrucción que debiera impartirse a ENTEL S.A. para que reconfigure su plataforma y a que en ningún momento se solicitó la posibilidad de desactivación de voz vía internet, corresponde igualmente que la ATT requiera al operador la adopción de todas las medidas tendientes a facilitar la activación y desactivación del buzón de voz de los usuarios que así lo soliciten, evitando que para lograr tal propósito deban desplazarse físicamente para realizar el trámite.

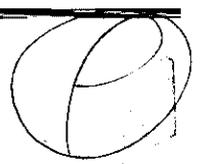
**16.** Sobre lo señalado en sentido de que el servicio de buzón de voz, técnicamente, es un simple desvío o transferencia de llamada, quedando claro que si es posible transferir una llamada, como admiten los Términos y Condiciones de Provisión del Servicio, se puede hacerlo para el buzón de voz, cabe expresar que tal aspecto debe ser dilucidado por el ente regulador a objeto de permitir activaciones y desactivaciones automáticas del buzón de voz por parte de los usuarios, o en caso de imposibilidad técnica comprobada se asuman todas las medidas necesarias para facilitar la activación y desactivación del buzón de voz de los usuarios a simple solicitud de éstos.

**17.** Respecto a que el recurrente en su escrito de reclamación ya mencionó que este tipo de sistema es un estándar internacional para la tecnología GSM, por lo que no hay razón para que no esté en funcionamiento en este caso, debe decirse que efectivamente dichos parámetros de servicio podrían ser más ventajosos para los usuarios, por lo que en la línea de lo expresado compete a la ATT realizar un análisis minucioso para corroborar o desvirtuar lo expresado por el recurrente.

**18.** En cuanto a que el efecto del servicio no es perjudicial para ningún usuario pues por el contrario le permite tener control del uso del servicio a conveniencia, debe decirse que esta instancia concuerda con lo expuesto por el interesado, de manera que procede que el ente regulador asuma las determinaciones más apropiadas para que ENTEL S.A. facilite la activación y desactivación del servicio, evitando en todo caso que los usuarios deban desplazarse físicamente para realizar el trámite.

**19.** En relación a que resulta inédito que la autoridad pida un informe de carácter probatorio que se tenga que entregar posteriormente a la toma de la resolución, aspecto que de por sí determina la nulidad del acto impugnado, debe decirse que corresponde a ENTEL S.A. demostrar la factibilidad de activar o desactivar el servicio de buzón de voz de manera remota para la generalidad de los usuarios, no obstante tal demostración debió ser realizada con carácter previo a la resolución de la reclamación administrativa presentada por el usuario a la ATT a objeto de que el ente regulador en dicho acto administrativo pudiera determinar la manera de atender debidamente lo reclamado por el interesado, a objeto de establecer los parámetros para facilitar la activación y desactivación del servicio de buzón de voz.

**20.** De todo lo señalado, se observa que en el caso en controversia, si bien el ente regulador formalmente dio la razón al reclamante, ello no generó una solución





satisfactoria a favor del usuario, porque no es evidente que ENTEL S.A. cuente con una metodología de activación y desactivación del servicio de buzón de voz que a ese respecto demuestre un funcionamiento regular de sus sistemas de asistencia al usuario, por lo que es necesario que el ente regulador cumpla con emitir una determinación que se subordine al inciso b) del parágrafo II del artículo 65 del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

21. Igualmente es importante destacar que corresponde a la ATT garantizar que el procedimiento de reclamación directa sea debidamente tramitado por los operadores quienes tienen obligación de pronunciarse por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión conforme exige el artículo 58 del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

22. Por todo lo referido y en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Luis Eduardo Rejas Alurralde, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 147/2015, revocándola totalmente y en su mérito revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 634/2014.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aceptar el recurso jerárquico planteado por Luis Eduardo Rejas Alurralde, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 147/2015, revocando totalmente dicha resolución y en su mérito revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 634/2014.

**SEGUNDO.-** Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la emisión de un nuevo acto por el que se resuelva la reclamación administrativa presentada por Luis Eduardo Rejas Alurralde en contra de ENTEL S.A., considerando los criterios de adecuación a derecho contenidos en la presente Resolución, en un plazo de 10 días, de conformidad al inciso b) del parágrafo I del artículo 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

Comuníquese, regístrese y archívese.

Anton Carlos Inojosa  
MINISTRO  
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda

