



## RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 005

La Paz, 05 ENE. 2017

**VISTOS:** el recurso jerárquico planteado por Rodolfo Saavedra López, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 67/2016, de 3 de agosto de 2016, 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. En fecha 7 de marzo de 2015 Rodolfo Saavedra López presentó una reclamación directa en Nuevatel PCS de Bolivia S.A. señalando que no correspondía el corte del servicio y que se debería cortar a los dos meses de mora, añadiendo que a partir de las 20:30 no se puede acceder al servicio, se conecta pero no se puede navegar (fojas 170).

2. El 27 de marzo de 2015 Nuevatel PCS de Bolivia S.A. contestó la reclamación señalando que no hubo corte por mora. El inconveniente atribuido podría deberse a una limitación de cobertura dependiendo del lugar donde se encontraba ubicado en el momento de la conexión o en su defecto corresponda a una observación en el equipo, factores que escapan al control de Nuevatel PCS de Bolivia S.A. (fojas 168).

3. Notificado el 6 de abril de 2015 con la resolución de la reclamación directa, Rodolfo Saavedra López el 20 de abril de 2015 presentó reclamación administrativa por cobro indebido y por no estar de acuerdo con la resolución emitida (fojas 171).

4. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 480/2015, de 1° de julio de 2015, la ATT formuló cargos contra Nuevatel PCS de Bolivia S.A. por la presunta comisión de las infracciones contenidas en el inciso c), parágrafo I del artículo 15 (corte indebido del servicio a un usuario); en el parágrafo I del artículo 26 (se considera infracción cualquier otra transgresión de las disposiciones contenidas en las leyes N° 1600 y 1632, sus reglamentos y los contratos de concesión y normas aplicables que no hubiese sido prevista en el capítulo III y será sancionada con apercibimiento y/o multa de 20 a 100 días multa, y/o inhabilitación temporal de diez a cincuenta días) en relación al artículo 54 numeral 1 de la Ley N° 164 (el usuario tiene derecho a acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación); y en el inciso d), parágrafo I del artículo 15 (funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y otros servicios de asistencia al usuario) del Reglamento de Sanciones y Procedimiento Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio aprobado por Decreto Supremo N° 25950; y trasladó los cargos para que sean contestados en el plazo de siete días hábiles administrativos (fojas 149 a 152).

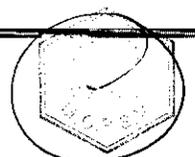
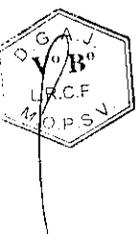
5. Con memorial de 21 de julio de 2015, NUEVATEL PCS de Bolivia S.A. contestó a la formulación de cargos, presentando documentación de descargo (fojas 90 a 142).

6. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 566/2015, de 17 de agosto de 2015, la ATT dispuso la apertura de un término de prueba de cinco días hábiles administrativos (fojas 83).

7. Con memorial de 2 de septiembre de 2015, Nuevatel PCS de Bolivia S.A. ratificó las pruebas y presentó pruebas adicionales; por lo que mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 660/2015, de 8 de septiembre de 2015, la ATT clausuró el término de prueba (fojas 57 y 58 a 76).

8. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 486/2015, de 5 de octubre de 2015, la ATT declaró infundadas las reclamaciones administrativas al haber sido desvirtuadas las infracciones contenidas en el inciso c) y d) del parágrafo I del artículo 15 y en el parágrafo I del artículo 26 del Reglamento de Sanciones y

1





Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio aprobado por Decreto Supremo N° 25950; declaró fundada la reclamación administrativa al no haberse desvirtuado la infracción contenida en el inciso d) del párrafo I del artículo 15 del referido Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 25950; e instruyó a Nuevatel PCS de Bolivia S.A. a dar estricto cumplimiento al procedimiento de atención de reclamaciones a usuarios establecido en el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172. Tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente:

i) Nuevatel S.A. no vulneró lo establecido en el inciso c) del párrafo I del artículo 15 del Decreto Supremo N° 25950, por cuanto no realizó ningún corte indebido de servicio, ya que se abonaron los Megabytes correspondientes al Plan una vez cancelada la factura del mes anterior, sin suspender o interrumpir el servicio pudiendo el usuario utilizar el servicio recargando tarjetas Pre pago y comprando paquetes de datos.

ii) La ATT centró su análisis en identificar si existió presunto servicio deficiente provisto al usuario y siendo que la factura del mes de febrero fue pagada en fecha 7 de marzo de 2015, el operador abonó 2500 mega bytes a la cuenta del reclamante en esta misma fecha y el servicio de acceso a Internet se utilizó de manera regular, por lo que el operador no incurrió en la infracción establecida en el párrafo I, del artículo 26 del Decreto Supremo N° 25950 en relación a lo previsto en el numeral 1, artículo 54 de la Ley N° 164.

iii) Considerando que la reclamación directa NTEL/CBA 3707/070315 fue interpuesta el 7 de marzo de 2015 y la resolución de la misma fue emitida mediante Nota NT 3458/SCS-1602/15 el 30 de marzo de 2015, el operador no cumplió con el plazo de quince días establecido por el Decreto Supremo N° 27172, ni cumplió con el plazo de cinco días para comunicar al usuario el pronunciamiento a su reclamación, toda vez que la misma fue entregada el 10 de abril de 2015. En consecuencia, el operador incurrió en la infracción establecida en el inciso d), párrafo I del artículo 15 del Decreto Supremo N° 25950.

9. Habiendo sido notificado en fecha 21 de octubre de 2015, el 23 de ese mes Rodolfo Saavedra López solicitó aclaración de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 486/2015, respecto a la norma que ampara los plazos procesales considerando que la reclamación administrativa fue resuelta ocho meses después y solicitó copia de los informes, del contrato de prestación de servicios Plan Modem SR de Viva y de la Resolución Administrativa con la que la ATT aprobó el modelo de contrato Plan Modem SR de Viva, al amparo del artículo 11 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo (fojas 17).

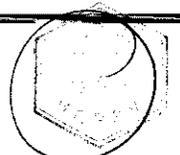
10. El 3 de diciembre de 2015, Rodolfo Saavedra reitera su solicitud de aclaración y de remisión de copia de documentos, al no haber tenido respuesta a la Nota presentada en fecha 23 de octubre de 2015 (fojas 16).

11. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE TL LP 1000/2015, de 11 de diciembre de 2015 notificado a las partes en fecha 18 de diciembre de 2015, la ATT providenció la solicitud de copias y aclaró que el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 determina la normativa que rige al procedimiento de reclamación directa y reclamación administrativa señalando los plazos procesales (fojas 15).

12. En fecha 28 de diciembre de 2015, Rodolfo Saavedra López interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 486/2015, de 5 de octubre de 2015, bajo los siguientes argumentos (fojas 10 a 11):

i) Suponiendo que la factura fue puesta a disposición el día 1° de marzo de 2015, el servicio fue cortado el 6 de marzo, por lo que se reclamó el día 7. Este plazo de corte del servicio contraviene lo establecido en la norma y en el contrato, por lo tanto hubo corte indebido de servicio.

ii) Nuevatel PCS de Bolivia S.A. señala la existencia de un supuesto plan post pago fácil





que le permitiría cortar el servicio sin cumplir con los plazos establecidos en la norma y en el contrato, lo cual supone una flagrante vulneración de la norma.

iii) El regulador permite vulnerar la norma.

iv) Aun habiendo un documento firmado por las partes con plazos que vulneran normas superiores éstas son nulas de pleno derecho. Por lo tanto, queda claro que hubo vulneración de la norma y ésta debe ser sancionada.

v) La norma establece que los reclamos por corte de servicio deben ser atendidos dentro de los tres días siguientes de la reclamación; el operador haciendo caso omiso a la norma atendió el reclamo en casi un mes, en un claro propósito de desalentar al usuario de su reclamo y perjudicarlo.

vi) El regulador en una clara parcialidad no resuelve la controversia en los plazos establecidos en la norma, sino amplía a propósito los plazos hasta casi ocho meses.

vii) Resuelve de forma contraria a la norma y a los documentos contractuales.

viii) "Las actuaciones del regulador no sólo pueden ser consideradas como incumplimiento de deberes sino también daño económico al Estado ya que suponen una pérdida de ingresos por concepto de sanciones no ejecutadas y perjuicio a la población boliviana". (sic)

ix) Se solicita aplicar las medidas correctivas para que planes y contratos que están en contradicción con la norma sean adecuados a la Ley y sus reglamentos.

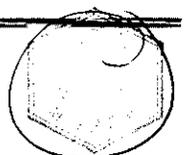
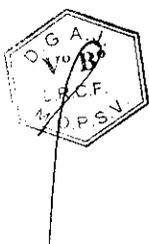
**13.** En fecha 20 de enero de 2016, la ATT emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 94/2016, mediante la cual resolvió desestimar el recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 486/2015, interpuesto por Rodolfo Saavedra López. Tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 6 a 9):

i) De la revisión de la carpeta se desprende que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 486/2015 fue notificada al recurrente el 21 de octubre de 2015.

ii) De la lectura del memorial de interposición del recurso el recurrente asevera que habría solicitado la aclaración correspondiente y al no tener respuesta reitera la solicitud a la ATT, pretendiendo que se interprete las solicitudes de fotocopias y la consulta sobre la normativa a la que se ajustan los plazos procesales de la reclamación administrativa, como una petición de aclaración y complementación.

iii) La solicitud de fotocopias y la consulta sobre normativa no constituyen en absoluto una solicitud de aclaración y complementación, ni siquiera intuible, mucho menos expresa, porque ambas peticiones no se refieren, para nada, a la decisión adoptada, a las especificaciones de la misma, a algún punto que se habría omitido en su emisión, o a alguna contradicción o ambigüedad que la hagan inentendible para el usuario. Consiguientemente el plazo para la presentación o interposición del recurso de revocatoria nunca fue suspendido, en consecuencia, el recurso tramitado, habría sido presentado fuera del plazo computable para el efecto.

iv) El plazo para la interposición del recurso de revocatoria se tendría que haber interrumpido por cinco días hábiles, plazo que le correría al ente regulador para pronunciarse al respecto, luego del cual, de no existir un pronunciamiento por parte de la administración, de todas maneras Rodolfo Saavedra López debió haber interpuesto el recurso de revocatoria respectivo dentro del plazo pertinente, ya que los plazos procesales dentro de la tramitación de los procesos administrativos no pueden, ni deben, ser interrumpidos indefinidamente, razón por la cual el legislador instituyó la figura del silencio administrativo negativo; en conclusión, se demuestra que de todas maneras, el presente recurso fue presentado extemporáneamente.





v) El memorial de recurso de revocatoria fue recepcionado por el ente regulador el 28 de diciembre de 2015, tiempo que sobrepasa el plazo establecido para impugnar el acto administrativo, mediante el recurso administrativo correspondiente, toda vez que la fecha máxima de presentación del recurso de revocatoria feneció el día jueves 5 de noviembre de 2015.

14. Notificado el 28 de enero de 2016, Rodolfo Saavedra López mediante memorial de 3 de febrero de 2016 interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 94/2016 (fojas 1 a 2).

15. Mediante Resolución Ministerial N° 216, de 15 de junio de 2016, este Ministerio aceptó el recurso jerárquico interpuesto por Rodolfo Saavedra López, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 94/2016, de 20 de enero de 2016, revocándola en todas sus partes, e instruyó a la ATT emitir una nueva resolución a través de la cual se resuelva el recurso de revocatoria planteado por Rodolfo Saavedra López en la que se consideren los argumentos planteados por el recurrente, en el plazo máximo de treinta (30) días, de conformidad al párrafo I del artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 (fojas 190 a 197).

16. La ATT emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 67/2016 el 3 de agosto de 2016, rechazando el recurso de revocatoria interpuesto por Rodolfo Saavedra López contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 486/2015, en función al siguiente análisis (fojas 5 a 10):

i) El recurrente volvió a repetir los mismos argumentos con los que efectuó su reclamación administrativa y que sostuvo durante la tramitación del proceso de instancia, sin aportar mayores elementos, argumentos o pruebas, que puedan hacer que la autoridad reguladora revea su actuación en el fondo, no obstante, la teoría administrativa obliga a la administración a fundamentar el acto administrativo.

ii) "Se debe indicar que el artículo 157 del Reglamento General a la Ley N° 164, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, en su parte pertinente, establece como fecha límite de pago de cualquier servicio de telecomunicaciones el correspondiente a treinta días calendario a partir de la fecha de disposición de las facturas en los puntos de cobranza, tal como invoca el recurrente; de la misma forma se encuentra establecido en la Cláusula Novena del Contrato Post pago Multiservicios del operador suscrito por éste y el usuario que además incluye la penalidad por incumplimiento del corte parcial o total del servicio". (sic)

iii) "Sin perjuicio de lo esgrimido en el párrafo precedente, del memorial de descargo emitido por el operador en instancia, concordante con el informe técnico ATT-DFC-INF TEC LP 669/2015 de 22 de septiembre de 2015 y el informe jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 2781/2015 de 5 de octubre de 2015, que fueron la base para la emisión de la resolución recurrida, se colige que, taxativamente, en el presente caso no existió corte del servicio, lo que ocurrió es que el operador, al momento en el que había ocurrido el incidente, objeto de la reclamación directa y la reclamación administrativa posterior, no proporcionó los 2500 mega bytes que el usuario esperaba se le abonen en su cuenta, pese a ello, el servicio podía utilizarse en la modalidad pre pago, cargando tarjetas pre pago y adquiriendo paquetes de datos, ya que de acuerdo a las características del servicio al cual está suscrita la línea 65354270 del recurrente, denominado Plan Modem SR (Sin requisitos), el operador brinda al usuario un abono mensual de 2500 mega bytes a cambio del pago de Bs98.- mensuales, no obstante, para que dicha relación transcurra normalmente, el usuario tiene la obligación de pagar la factura del mes anterior para que se le abone nuevamente los 2500 mega bytes, en caso de no hacerlo los mega bytes no le son abonados hasta que haga efectivo dicho pago, entonces, la línea 65354270 nunca fue cortada o dejada fuera de servicio, en consecuencia el operador no vulneró el precepto legal aludido por el recurrente, ni la cláusula novena del contrato de servicios". (sic)

iv) Se recalca que el recurrente podía seguir utilizando el servicio recargando tarjetas de





pre pago y comprando paquetes de datos, consiguientemente, tampoco hubo lugar a la permisividad del regulador que alega el recurrente.

v) De la repetida revisión de los antecedentes administrativos, se corrobora la existencia del funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y otros servicios de asistencia al usuario del operador, (...), conclusión contenida en el Informe Jurídico ATT-DJ-INF JUR LP 2781/2015 y plasmada en la resolución recurrida, en tal contexto, tratándose de un tema ya dilucidado y que no contiene mayor controversia, no merece mayor comentario y/o valoración dentro del presente recurso.

vi) Empero, respecto al presunto incumplimiento de plazos en la tramitación de la reclamación administrativa, primero se debe indicar que de haberse dado dicho incumplimiento, éste no compromete la competencia del ente regulador, ni la forma de fallar en el fondo del tema, y segundo, resulta idóneo remitir antecedentes a la unidad de origen del presente trámite, a objeto de que informe al respecto.

17. En fecha 24 de agosto de 2016, Rodolfo Saavedra López interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 67/2016, expresando los siguientes agravios (fojas 1 a 2):

i) El argumento principal de la solicitud de revocatoria fue y es el incumplimiento de contrato. De acuerdo al artículo 157 del Reglamento a la Ley N° 164, el corte del servicio debe realizarse 30 días después de la fecha de disposición de la factura en los puntos de cobranza. Suponiendo que la factura fue puesta a disposición el día 1° de marzo de 2015, el servicio fue cortado entre el día 6 de marzo (ratificado en el Informe Técnico punto 2.1.1) por lo que se reclamó el 7, habiendo transcurrido 6 días entre la disposición de la factura y el corte. Este plazo de corte del servicio, contraviene el establecido en la norma y en el contrato, por lo que existe incumplimiento de la norma y del contrato, por lo tanto hubo corte indebido del servicio.

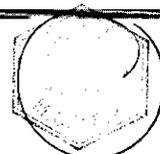
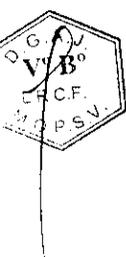
ii) La ATT señala la existencia de un supuesto plan post pago fácil que le permitiría a Nuevatel S.A. cortar el servicio post pago sin cumplir con los plazos establecidos en la norma y en el contrato, lo cual supone una flagrante vulneración de la norma, pero sobre todo la permisividad del regulador para vulnerar la norma. El regulador no debe olvidar que aun habiendo un documento firmado por las partes con los plazos que vulneran normas superiores, éstas son nulas de pleno derecho y son sancionables. Por lo tanto, queda claro que hubo vulneración de la norma y ésta debe ser sancionada.

iii) Tomando en cuenta que uno de los elementos centrales del argumento del regulador para rechazar el recurso de revocatoria es la falta de pruebas, es preciso recordarle a la ATT que de acuerdo al artículo 63, parágrafo II del Decreto Supremo N° 27172 que reglamenta la Ley de Procedimiento Administrativo, la carga de la prueba es del operador, por lo tanto, es importante que revise la norma antes de emitir juicios.

iv) El desconocimiento de los principios generales de la actividad administrativa respecto a la verdad material, el incumplimiento del contrato que originó el corte del servicio y el pretender hacer creer que es obligación del usuario la presentación de pruebas, hacen que la actuación de la ATT sea nula de pleno derecho.

v) Se solicita revocar la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 67/2016 por no cumplir con el marco normativo y lesionar los derechos fundamentales al debido proceso y ser un acto nulo de pleno derecho por no cumplir la Ley de Procedimiento Administrativo, el Decreto Supremo N° 27172 al no haber atendido puntualmente las cuestiones planteadas en el recurso de revocatoria y emplazar a la ATT a ajustarse a derecho sin olvidar el principio de eficiencia, tomando en cuenta el tiempo transcurrido desde la reclamación y la falta de servicio por el corte suscitado.

18. Mediante Auto RJ/AR-083/2016, de 2 de septiembre de 2016, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Rodolfo Saavedra López, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 67/2016 (fojas 18).





**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 1210/2016, de 30 de diciembre de 2016, 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 Rodolfo Saavedra López, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 67/2016, de 3 de agosto de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando totalmente el acto administrativo impugnado.

**CONSIDERANDO:** que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 1210/2016, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El inciso d) del artículo 30 de la Ley N° 2341, dispone que los actos administrativos deberán ser motivados con referencia a hechos y fundamentos de derecho cuando deban serlo en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa.

2. El párrafo 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.

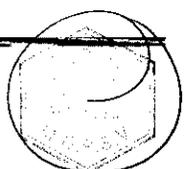
3. El artículo 63 de la Ley N° 2341 señala que dentro del término establecido en disposiciones reglamentarias especiales para resolver los recursos administrativos, deberá dictarse la correspondiente resolución, que expondrá en forma motivada los aspectos de hecho y de derecho en los que se fundare. La resolución se referirá siempre a las pretensiones formuladas por el recurrente, sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial como consecuencia exclusiva de su propio recurso.

4. El artículo 157 del Reglamento a la Ley N° 164 aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, dispone que se establece como fecha límite de pago de cualquier servicio de telecomunicaciones el correspondiente a treinta (30) días calendario a partir de la fecha de disposición de las facturas en los puntos de cobranza. El procedimiento de corte será establecido en Resolución Ministerial emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

5. El artículo 57 de la Ley N° 164 dispone como regla de interpretación que en caso de existir duda en la aplicación de la normativa del sector entre una usuaria o un usuario y un proveedor, se aplicará la norma que favorezca a la usuaria o usuario.

6. La Resolución Ministerial N° 351 de 21 de diciembre de 2012, que aprueba el Reglamento de Facturación Cobranza y Corte, en el artículo 8, párrafo I establece que si el usuario, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, ésta se constituirá en mora y el proveedor de servicios podrá proceder al corte parcial o total del servicio previa comunicación al usuario mínimamente con cuarenta y ocho horas (48) de anticipación.

7. Una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, corresponde analizar los agravios expuestos por Rodolfo Saavedra López en su recurso jerárquico. En ese sentido, en relación a que el argumento principal de la solicitud de revocatoria fue y es el incumplimiento de contrato; es pertinente señalar que de la revisión de los antecedentes del caso, es evidente que el usuario reclama el no poder navegar y el incumplimiento del contrato, aspectos que no fueron considerados por la ATT en la resolución del recurso de revocatoria, al no haber realizado un análisis pormenorizado y fundamentado sobre el alcance del contrato aprobado por la ATT y el cumplimiento de normas por parte del operador con base en los agravios expuestos, y a pesar de señalar expresamente en la resolución el contenido del Artículo 157 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, el regulador concluye, sin fundamento alguno, que





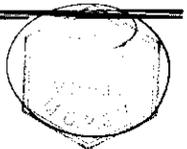
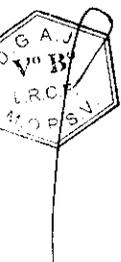
sin perjuicio de este artículo, el usuario podía utilizar la modalidad pre-pago y que no hubo corte de servicio.

8. Respecto a que de acuerdo al artículo 157 del Reglamento a la Ley N° 164, el corte del servicio debe realizarse 30 días después de la fecha de disposición de la factura en los puntos de cobranza. Suponiendo que la factura fue puesta a disposición el día 1° de marzo de 2015, el servicio fue cortado por lo que se reclamó el 7, habiendo transcurrido 6 días entre la disposición de la factura y el corte. Este plazo de corte del servicio, contraviene el establecido en la norma y en el contrato, por lo que existe incumplimiento de la norma y del contrato, por lo tanto hubo corte indebido del servicio; corresponde analizar el argumento a partir de lo señalado en la norma, en el contrato y los antecedentes, toda vez que el análisis de la ATT sobre el presunto corte señala que a partir del 7 de marzo hay un uso regular del servicio, omitiendo pronunciarse respecto a los primeros siete días que son el objeto de la reclamación, por lo que resulta insuficiente.

i) En ese sentido, es evidente que la ATT no ha analizado ni considerado el alcance de la reclamación planteada por el usuario, soslayando no sólo los antecedentes cursantes en obrados, sino lo dispuesto por el ordenamiento jurídico que regula los derechos y obligaciones de los usuarios y de los operadores, ya que no consideró que Nuevatel S.A. en la contestación a la reclamación directa reconoció que el usuario no pudo acceder de forma continua y regular al servicio, señalando: "(...) es posible que el inconveniente reportado sea atribuible a una limitación de cobertura dependiendo del lugar donde se encontraba ubicado al momento de la conexión, o en su defecto corresponde a una observación del equipo; sin embargo corresponden a factores que escapan del control de Nuevatel (...)"; asimismo, Nuevatel S.A. en los informes internos remitidos en calidad de prueba reconoce de manera expresa: "No se podía realizar tráfico en la línea 65354270, porque ya no se contaba con mega bytes disponibles y activos por lo cual no podía registrar conexiones hasta que realice el pago y el abono respectivo, como lo menciona en las características específicas que se describe en los dos puntos: el abono se realiza en la fecha en que el cliente realiza el pago de su factura; la expiración de los mega bytes es hasta el 10 de cada mes". "Nuevatel no restringió el servicio en la línea 65354270, por falta de pago. Lo que no se hizo fue el abono de mega bytes ya que la línea contaba con una factura pendiente que fue cancelada y paralelamente se procedió con el abono siguiendo las condiciones del Plan Sin Requisitos Modem"; tampoco consideró que por mandato del artículo 157 del Reglamento de la Ley N° 164, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, la fecha límite de pago de cualquier servicio de telecomunicaciones es el correspondiente a treinta (30) días calendario a partir de la fecha de disposición de las facturas en los puntos de cobranza, es decir, si la factura fue puesta a disposición del usuario el día 3 de marzo de 2015, la fecha límite de pago de ésta era hasta el día domingo 5 de abril (tomando en cuenta que el 3 de abril fue feriado) y no el 5 de marzo.

ii) En ese sentido, la ATT omitió analizar el Contrato suscrito con el usuario, modelo aprobado mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1044/2014, de 26 de junio de 2014, que en la cláusula novena, párrafo 6 establece, en concordancia con el artículo 157 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, que el monto facturado debe ser pagado en un plazo no mayor a treinta días calendario computables a partir de la fecha de disposición de la factura. Cabe considerar que la mencionada resolución no aprueba los términos y condiciones del plan específico analizado en el presente caso. En consecuencia, al no haber realizado un análisis debidamente motivado y fundamentado respecto al argumento de defensa del operador que sostuvo que el usuario no pagó la factura de febrero, análisis que debió considerar hechos y derecho aplicable, arribó a una conclusión errónea, al aceptar que el usuario tenía una factura impaga, omitiendo en el análisis que conforme a la normativa y plazos establecidos, Nuevatel S.A. podría cortar, limitar o restringir el acceso al servicio de internet recién una vez vencida la fecha límite de pago.

iii) Por lo tanto, el argumento de que el usuario no pagó la factura del mes de febrero, por lo que no se cortó pero hubo restricción de acceso al servicio, no tiene fundamento fáctico ni legal y, en consecuencia, el no haber abonado los megabytes contratados a inicios del mes de marzo de 2015, condicionando el acceso al servicio a un pago que vencía el 5 de abril de 2015 o a la compra adicional de un servicio pre-pago, impidieron al usuario





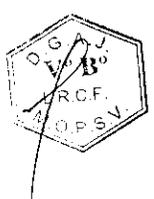
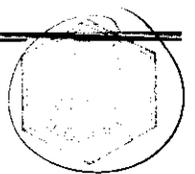
acceder al servicio, vulnerando sus derechos.

9. Respecto a que la ATT señala la existencia de un supuesto plan post pago fácil que le permitiría a Nuevatel S.A. cortar el servicio post pago sin cumplir con los plazos establecidos en la norma y en el contrato, lo cual supone una flagrante vulneración de la norma, pero sobre todo la permisividad del regulador para vulnerar la norma. El regulador no debe olvidar que aun habiendo un documento firmado por las partes con los plazos que vulneran normas superiores, éste es nulo de pleno derecho; corresponde considerar, en la línea del análisis antes expuesto, que el argumento de que no se abonan los megabytes del mes hasta que el usuario no pague su factura, contraviene no sólo el artículo 157 señalado, ya que se pretende que el usuario haga un pago sin considerar los plazos normativamente establecidos para acceder al servicio que tiene contratado en la modalidad de post pago, sino que además desvirtúa la naturaleza de un post pago, ya que el operador pretende que el usuario haga un doble gasto al señalar que debe comprar el servicio pre-pago, en tanto no se le abonen los megabytes y éstos no son abonados por el operador a inicio del mes. El contrato aprobado por la ATT dispone que las restricciones al servicio se realizarán una vez vencido el plazo de 30 días calendario para el pago de la factura respectiva. Por lo tanto, es evidente la falta de análisis, fundamentación y motivación de estos aspectos en los pronunciamientos de la ATT.

10. En relación a que tomando en cuenta que uno de los elementos centrales del argumento del regulador para rechazar el recurso de revocatoria es la falta de pruebas, es preciso recordarle a la ATT que de acuerdo al artículo 63, parágrafo II del Decreto Supremo N° 27172 que reglamenta la Ley de Procedimiento Administrativo, la carga de la prueba es del operador, por lo tanto, es importante que revise la norma antes de emitir juicios; corresponde reiterar a la ATT que en reclamaciones administrativas el usuario no está obligado a presentar prueba alguna y que el análisis de la reclamación deberá basarse en las pruebas aportadas por el operador; asimismo, el ente regulador debe considerar que por mandato del artículo 57 de la Ley N° 164, se tiene dispuesto como regla de interpretación que en caso de existir duda en la aplicación de la normativa del sector entre una usuaria o un usuario y un proveedor, se aplicará la norma que favorezca a la usuaria o usuario.

11. En relación a que ante el desconocimiento de los principios generales de la actividad administrativa respecto a la verdad material, el incumplimiento del contrato que originó el corte del servicio y pretender hacer creer que es obligación del usuario la presentación de pruebas, hacen que la actuación de la ATT sea nula de pleno derecho; corresponde advertir que conforme al análisis de los argumentos expuestos en los puntos anteriores, es evidente que el pronunciamiento de la ATT carece de la debida motivación y fundamentación y de una adecuada valoración de las pruebas soslayando los términos y condiciones del contrato y la normativa vigente aplicable, habiendo omitido considerar que el operador reconoció de forma expresa que el usuario no tuvo acceso al servicio sino hasta después de las 12:07 p.m. del día 7 de marzo de 2015.

12. Respecto a que se debe revocar la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 67/2016 por no cumplir con el marco normativo y lesionar los derechos fundamentales al debido proceso y ser un acto nulo de pleno derecho por no cumplir la Ley de Procedimiento Administrativo y el Decreto Supremo N° 27172 al no haber atendido puntualmente las cuestiones planteadas en el recurso de revocatoria; corresponde señalar que en el presente caso, es evidente que la ATT no analizó ni consideró los argumentos del usuario en la reclamación administrativa, por lo que fueron reiterados en revocatoria; sin embargo, la ATT además de no realizar una valoración de las pruebas aportadas por Nuevatel S.A. en relación a la reclamación administrativa, por lo que no evidenció las contradicciones en los descargos presentados como el reconocimiento de que no permitió el acceso al servicio pero señala que no hubo corte del servicio, en instancia de revocatoria no contestó de manera motivada y fundamentada a ninguno de los planteamientos del usuario, vulnerando así el artículo 63 de la Ley N° 2341, que exige que la resolución se referirá siempre a las pretensiones formuladas por el recurrente, señalando además en el marco normativo de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 67/2016 normas no aplicables al caso como el artículo 306 parágrafo III de la Constitución Política del Estado, viciando la resolución al fundar su fallo en la falta de





pruebas del usuario, con normas no aplicables al caso concreto y con base en un análisis incongruente.

13. En cuanto a emplazar a la ATT a ajustarse a derecho sin olvidar el principio de eficiencia, tomando en cuenta el tiempo transcurrido desde la reclamación y la falta de servicio por el corte suscitado; se destaca que, si bien el incumplimiento del plazo en la resolución de la reclamación administrativa no es causal de anulabilidad del procedimiento conforme lo determina el artículo 36, parágrafo III de la Ley N° 2341, este incumplimiento podría generar responsabilidad por la función pública, que deberá ser considerado en un proceso distinto, por lo que amerita requerir al regulador la presentación de un Informe en el que se consideren los nombres de los servidores públicos que estuvieron a cargo de la atención de la reclamación administrativa y los recursos de impugnación, así como sobre las acciones asumidas.

14. 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 Rodolfo Saavedra López, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 67/2016, revocando totalmente el acto administrativo impugnado. Asimismo, de conformidad a lo establecido en el artículo 92 del Decreto Supremo N° 27172, corresponde instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, que proceda a emitir una nueva resolución, en la que se consideren todos criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente resolución.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aceptar el recurso jerárquico planteado por Rodolfo Saavedra López, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 67/2016, de 3 de agosto de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola en todas sus partes.

**SEGUNDO.-** Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la emisión de una nueva resolución a través de la cual se resuelva el recurso de revocatoria presentado por Rodolfo Saavedra López contra Nuevatel S.A., en el plazo máximo de 30 días, conforme al parágrafo I del artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, considerando los criterios de adecuación a derecho contenidos en la presente resolución.

**TERCERO.-** Instruir al Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la emisión de un informe, que deberá ser remitido en el plazo máximo de diez días, en el que se consideren los nombres de los servidores públicos que estuvieron a cargo de la atención de la reclamación administrativa y los recursos de impugnación, así como sobre las acciones asumidas.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

