



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 031

La Paz, 31 ENE, 2017

VISTOS: el escrito presentado por Isabel Elinor López Valda, calificado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes como recurso jerárquico planteado en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 77/2016 de 25 de agosto de 2016, emitida por la citada Autoridad.

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

1. El 8 de marzo de 2016, Isabel Elinor López Valda presentó la reclamación directa COTAS/SCZ/760/080316 en contra de COTAS R.L., manifestando que no reconocía el monto facturado por el mes de febrero del servicio de Internet, ya que no contó con el servicio, realizó varias llamadas indicando el inconveniente siendo que su solicitud fue atendida cuando ella no podía estar en su casa para esperar al personal técnico (fojas 62).

2. COTAS R.L. resolvió la reclamación directa presentada por Isabel Elinor López Valda el 29 de marzo de 2016, declarándola improcedente ya que, según el operador, existía un único ticket de reporte de falla para el servicio internet por cobre, contrato AD072925, de 2 de marzo de 2016 y que al intentar coordinar la visita el 3 de marzo de 2016, la usuaria manifestó que no precisaba que los técnicos pasen, ya que no los podía atender. Asimismo, se verificó que existe utilización del servicio hasta el 20 de febrero de 2016. De acuerdo a lo estipulado en la cláusula 3.24 de los términos y condiciones del servicio, el abonado debe comunicar oportunamente a COTAS, sobre cualquier desperfecto que ocurriese en el servicio. La cláusula 3.25 señala que se debe solicitar desactivación del servicio a la brevedad posible, en caso de no utilizarlo por problemas ajenos al operador, aspecto que se refrenda en la cláusula décima primera de rescisión del contrato. Al no existir registros de reporte de fallas en el periodo de reclamación, el servicio se facturó normalmente y en función al plan tarifario suscrito, por lo que, los cobros son correctos y no corresponde efectuar devolución alguna (fojas 57).

3. El 26 de abril de 2016, Isabel Elinor López Valda, en representación de Erwin Hurtado Ortiz titular del servicio, presentó reclamación administrativa señalando que efectuó el reclamo en fecha 20 de febrero y en marzo de 2016 al servicio técnico del operador, haciéndose presente en las oficinas de COTAS R.L. para devolver los equipos que le fueron entregados, habiéndosele informado que debía cancelar todos los meses, sin importar si usó o no el servicio, para poder devolver los equipos (fojas 55 a 56).

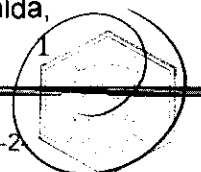
4. El 28 de abril de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes solicitó información a COTAS R.L. e instó al operador a buscar un avenimiento con el usuario (fojas 52 a 53).

5. El 5 de mayo de 2016, el operador remitió la información solicitada por el regulador, no considerando pertinente el avenimiento con la usuaria (fojas 43 a 51).

6. A través de Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 565/2015 de 7 de junio de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes requirió al operador presentar constancia escrita de notificación efectiva realizada a la usuaria con la resolución de la reclamación directa (fojas 39).

7. Mediante Nota COTAS GG/UR N° 556/2016 de 17 de junio de 2016, el operador remitió copia del formulario de respuesta a la reclamación directa, impresión del correo electrónico enviado a la usuaria con esa respuesta y del mensaje que certifica la entrega del correo enviado (fojas 33 a 36).

8. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 297/2016 de 29 de junio de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes rechazó la reclamación administrativa interpuesta por Isabel Elinor López Valda,





en representación de Erwin Hurtado Ortiz, en contra de COTAS R.L., en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 26 a 29):

i) El operador cumplió con el plazo previsto para la comunicación a la usuaria con la respuesta a su reclamación directa. Conforme dispone el parágrafo II del Artículo 58 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, ésta debe ser realizada en los cinco días posteriores a la emisión de la resolución, y no responde necesariamente a una formalidad específica, al ser una etapa previa a la formulación de cargos, es decir, que la notificación puede realizarse vía teléfono, o correo electrónico, mientras quede registro escrito de ello, pueda ser demostrado y cumpla efectivamente con el propósito de poner en conocimiento de la usuaria.

ii) El operador presentó mediante Nota COTAS GG/UR N° 556/2016 de 17 de junio de 2016, documentación suficiente para demostrar que la notificación a la usuaria se realizó el 29 de marzo de 2016, a través de un correo electrónico enviado a la dirección elynor5@hotmail.com, de la usuaria, correo que tiene confirmación de entrega.

iii) El parágrafo I del artículo 59 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, señala: "Si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él, podrá presentarlo al Ente Regulador competente, en el plazo de 15 días".

iv) Confirmada la notificación a la usuaria el 29 marzo de 2016, el plazo establecido por la norma citada se extendía hasta el 19 de abril de 2016. Sin embargo, la Reclamación Administrativa fue presentada el 26 de abril de 2016, fuera de plazo, debiendo ser rechazada.

9. A través de nota de 15 de julio de 2016, Isabel Elinor López Valda, en representación de Erwin Hurtado Ortiz, interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 297/2016, argumentando lo siguiente (fojas 18 a 19):

i) Presentó su reclamo en forma verbal e intentó devolver el equipo en dos o tres oportunidades, sin obtener respuesta, estando disconforme por el servicio y manifestando que no es obligatorio aceptar las condiciones de la empresa.

ii) El 11 de abril de 2016 recibió una respuesta escrita del operador, sin firma del responsable.

iii) Desde el mes de febrero de 2016 no utilizó el servicio de COTAS R.L.

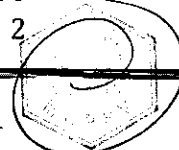
iv) Nunca recibió respuesta del operador por correo electrónico y permanece incomunicada, porque tampoco tiene el servicio de teléfono ya que por motivo de pago le cortaron todo.

v) Lo mismo sucedió con el servicio de cable, viéndose obligada a cancelar dos meses; sin embargo, no volverá a pagar ya que es víctima de estafa por parte del operador, por su mal servicio y el poco interés en los usuarios.

vi) Adjuntó tres facturas pendientes de pago emitidas por el operador por los meses de febrero, marzo y abril, con posterioridad al reclamo presentado, aceptando pagar los montos correspondientes al servicio de telefonía local.

10. El 25 de agosto de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 77/2016 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Isabel Elinor López Valda, en representación de Erwin Hurtado Ortiz, contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 297/2016, confirmándola totalmente, en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 5 a 9):

i) Respecto a la afirmación de la usuaria de no haber recibido la respuesta a su reclamación directa que el operador afirmó habría hecho llegar vía correo electrónico; COTAS R.L., dentro del proceso de reclamación administrativa remitió a la ATT "constancia" de tal notificación, consistente en la impresión del citado correo electrónico, en el cual se evidencia que el 29 de





marzo de 2016, Kevin Justiniano Solíz por COTAS R.L., remitió la "Respuesta Reclamación ODECO 760" al correo electrónico de la usuaria elynor5@hotmail.com.

ii) Habiéndose verificado que la usuaria fue notificada el 29 de marzo de 2016 con la resolución de la reclamación directa, el plazo límite para presentar reclamación administrativa se extendía hasta el 19 de abril de 2016; sin embargo, la usuaria presentó su reclamación el 26 de abril de 2016, en forma extemporánea, debiendo recordarse el carácter preclusivo de dicho término; aspecto recogido en la Resolución Ministerial N° 46 de 19 de abril de 2010.

iii) Respecto a las facturas pendientes de pago presentadas por la usuaria y el desconocimiento de las mismas, no es pertinente pronunciarse al respecto.

11. El 21 de septiembre de 2016, Isabel Elinor López Valda, en representación de Erwin Hurtado Ortiz, presentó una Nota la cual fue calificada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes como recurso jerárquico planteado en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 77/2016, con los siguientes argumentos (fojas 1 a 2):

i) Presentó su reclamo en forma verbal en innumerables oportunidades, no existiendo coordinación para efectuar la revisión técnica en su domicilio, sin obtener respuesta del operador; el 8 de marzo de 2016 en forma personal se efectuó el reclamo en oficinas del operador, habiendo sido informada que debería pagar aún si no había utilizado el servicio.

ii) Efectuadas las denuncias correspondientes no hay ninguna respuesta favorable, lo mismo sucedió con el servicio de cable, viéndose obligada a cancelar 4 meses; sin embargo, no volverá a pagar ya que es víctima de estafa por parte del operador, por su mal servicio y el poco interés en los usuarios.

iii) Después de realizar los reclamos, se continuó facturando a pesar de no tener servicio, por lo que se solicitó desestimar las facturas de febrero, marzo y abril; el contrato fue resuelto afectando también al servicio telefónico, que se encuentra cortado desde el mes de febrero.

iv) No se conocen los plazos establecidos, pero al haberse hecho el reclamo se comete una injusticia al no evitar la estafa cometida por COTAS R.L.

v) Es totalmente falso que COTAS R.L. hubiese respondido a la reclamación directa a través del correo electrónico.

vi) Debe instruirse al operador que reciba el equipo entregado a la usuaria.

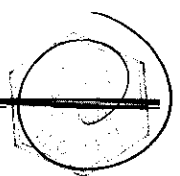
12. A través de Auto RJ/AR-088/2016 de 3 de octubre de 2016, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico presentado por Isabel Elinor López Valda, en representación de Erwin Hurtado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 77/2016 (fojas 66).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 086/2017 de 31 de enero de 2017, 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 Isabel Elinor López Valda, en representación de Erwin Hurtado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 77/2016 revocandola totalmente y, en su mérito, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 297/2016 de 29 de junio de 2016.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 086/2016, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado establece que el Estado garantiza el derecho al debido proceso y a la defensa.

2. Los incisos c), d), y k) del artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo





disponen que la actividad administrativa se regirá, entre otros, por los principios de sometimiento pleno a la ley, que establece que la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso; el de verdad material, que determina que la Administración investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil; y el de economía, simplicidad y celeridad, por el cual los procedimientos administrativos se desarrollarán con economía, simplicidad y celeridad, evitando la realización de trámites, formalismos o diligencias innecesarias.

3. El artículo 58 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 establece: I. 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, 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. II. La empresa o entidad regulada comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los 5 días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, en caso de ser improcedente su reclamación, sobre su derecho a presentarla en la correspondiente Superintendencia. III. La carga de la prueba será del operador.

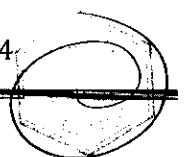
4. El artículo 57 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación dispone que en caso de existir duda en la aplicación de la normativa del sector entre una usuaria o un usuario y un proveedor, se aplicará la norma que favorezca a la usuaria o usuario.

5. Una vez citado el marco normativo aplicable al caso, en primer término debe analizarse si el rechazo a la reclamación administrativa por supuestamente haber sido presentada en forma extemporánea efectuado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes a través de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 297/2016 de 29 de junio de 2016 se enmarca en lo dispuesto en la normativa vigente.

6. De acuerdo a lo expresado por el ente regulador COTAS R.L. presentó documentación suficiente para demostrar que la notificación a la usuaria se realizó el 29 marzo de 2016, a través de un correo electrónico enviado a la dirección elynor5@hotmail.com, de la usuaria, correo que tendría confirmación de entrega, consistente en la impresión del citado correo electrónico, en el cual se evidencia que en esa fecha, Kevin Justiniano Solíz por COTAS R.L., remitió la "Respuesta Reclamación ODECO 760" al correo electrónico de la usuaria elynor5@hotmail.com; y que confirmada la notificación a la usuaria el 29 marzo de 2016, el plazo establecido por la norma citada se extendía hasta el 19 de abril de 2016; sin embargo, la Reclamación Administrativa fue presentada el 26 de abril de 2016, fuera de plazo, debiendo ser rechazada. Tal notificación sería válida, ya que al ser una etapa previa podría realizarse vía teléfono o correo electrónico, mientras quede registro escrito de ello.

7. Al respecto, el párrafo I del artículo 58 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 establece que la empresa o entidad regulada se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Es menester precisar que la constancia escrita que refiere la norma citada es para establecer fehacientemente que la usuaria tomó conocimiento de la decisión del operador relativa a su reclamación directa y con el fin de contar con un registro documental de tales decisiones.

8. En el caso, la usuaria estableció expresamente que nunca recibió el correo electrónico sobre el cual la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes basó el cómputo del plazo para decidir si la reclamación administrativa había sido presentada en plazo o no y, al contrario, afirmó que recién había sido informada de la decisión del operador respecto a su reclamación administrativa en forma escrita el 11 de abril de 2016, por lo que pudo haber presentado su reclamación administrativa hasta el 3 de mayo de 2016 y la presentó el 26 de abril, es decir dentro del plazo establecido.





9. En cuanto a que la impresión del correo electrónico, en el cual se evidencia que el 29 de marzo de 2016, Kevin Justiniano Solíz por COTAS R.L., remitió la "Respuesta Reclamación ODECO 760" al correo electrónico de la usuaria elynor5@hotmail.com, existiendo confirmación de entrega a la usuaria; revisados los documentos cursantes a fojas 34 y 35 del expediente del caso, en uno de ellos el operador señala: "Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega: (...)"; por otra parte, el otro documento expresa: "(...) Agradeceré confirmar recepción por esta misma vía. Gracias"; es decir, que ninguno de los citados documentos permite constatar que la usuaria hubiera tomado conocimiento del contenido del mensaje enviado por el operador. No existe en el expediente ningún documento que pruebe que el servidor de destino o la usuaria hubieran remitido confirmación de la entrega, desvirtuándose lo afirmado por el regulador y debiendo tomarse como fecha válida de notificación con la resolución de la reclamación directa la establecida por la usuaria; es decir, el 11 de abril de 2016.

10. Es necesario recordar que el parágrafo III del artículo 58 y el parágrafo II del artículo 63 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, establecen que en los procedimientos de reclamaciones la carga de la prueba será del operador. Por otra parte, el artículo 57 de la Ley N° 164 dispone 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. No existiendo fundamentación suficiente que justifique el razonamiento utilizado por el ente regulador para rechazar la reclamación administrativa presentada por Isabel Elinor López Valda, en representación de Erwin Hurtado Ortiz, en contra de COTAS R.L.

11. En ese sentido, al constituirse el debido proceso en una garantía según la cual la persona tiene derecho a que se le asegure un resultado justo y equitativo dentro del proceso y que se encuentra reconocido por la propia Constitución Política del Estado, que señala que toda persona será protegida oportuna y efectivamente por los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, correspondiendo al Estado garantizar el derecho al debido proceso, determinando que ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso y que en el ámbito administrativo supone, por ejemplo, que el administrado sea oído por el juzgador y que tenga la alternativa de presentar los argumentos y pruebas de que intentare valerse, así como a obtener una decisión fundada en relación a sus pretensiones, resulta cierto que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no precauteló la garantía del debido proceso en favor de Isabel Elinor López Valda, en representación de Erwin Hurtado Ortiz, al emitir la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 297/2016 de 29 de junio de 2016, toda vez que infundadamente consideró que la reclamación administrativa presentada por la usuaria en contra de COTAS R.L. en fecha 26 de abril de 2016, había sido presentada en forma extemporánea, aspecto que como se mencionó anteriormente quedo desvirtuado.

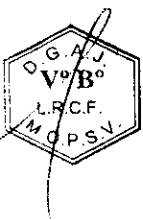
12. En consideración a todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Isabel Elinor López Valda, en representación de Erwin Hurtado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 77/2016 de 25 de agosto de 2016 revocándola totalmente y, en su mérito, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 297/2016 de 29 de junio de 2016, emitidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por Isabel Elinor López Valda, en representación de Erwin Hurtado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 77/2016 de 25 de agosto de 2016 revocándola totalmente y, en su mérito, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 297/2016 de 29 de junio de 2016, emitidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y



5



Transportes.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes atender la reclamación administrativa contra COTAS R.L. presentada por Isabel Elinor López Valda, en representación de Erwin Hurtado, en el plazo establecido en el artículo 65 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172.

Comuníquese, regístrese y archívese.



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

