



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 035

La Paz, 02 FEB. 2017

**VISTOS:** el recurso jerárquico planteado por Mery Yañez Rojas, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 83/2016, de 19 de septiembre 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 atención al Formulario de Reclamación Directa relativa al incidente de 27 de agosto de 2015, presentada por Mery Yañez Rojas en relación a supuestas deudas pendientes con Nuevatel S.A. y observaciones a la deficiente atención que le fue brindada por el operador respecto de la línea 70100272, se emitió la correspondiente resolución por la que el proveedor de servicios manifestó que el reclamo fue presentado fuera de plazo por lo que sería improcedente, destacando en todo caso que no se tiene registro de que la usuaria solicitara la desconexión de su línea por lo que la facturación sería correcta, resaltando que la atención que se le brindó fue adecuada en función a lo cual se declaró la improcedencia del reclamo (fojas 133 y 134).
2. Dada la disconformidad de la usuaria con la determinación del operador, se tramitó la correspondiente reclamación administrativa y mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 426/2016, de 16 de mayo de 2016, la ATT formuló cargos contra Nuevatel S.A., por la presunta comisión de la infracción prevista en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, por supuesta facturación indebida del servicio de telefonía móvil e internet, en los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2015 y por la presunta comisión de la infracción prevista en el inciso d) del mencionado parágrafo, ante el supuesto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y del servicio de asistencia al usuario (fojas 121 a 123).
3. Presentados los descargos correspondientes por parte del operador, a través de memorial de 1° de junio de 2016, en fecha 11 de julio de 2016, la ATT emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 319/2016, a través de la cual declaró infundada la reclamación administrativa presentada por Mery Yañez Rojas en contra de Nuevatel S.A. Tal determinación fue asumida en consideración al siguiente análisis (fojas 69 a 70 y 53 a 57):
  - i) De la revisión del contrato suscrito entre la reclamante y el operador, se advierte que en él se pactó la prestación del servicio por 18 meses y un comodato por un equipo terminal que pasaría a ser de propiedad de la usuaria al concluir dicho término, acordándose igualmente que cumplido el referido plazo operaría la tácita reconducción.
  - ii) Se evidencia que el referido contrato contiene una cláusula de resolución que facultaría a la interesada a dejar sin efecto el mencionado contrato, pero que además estipula que "dicha rescisión no implicará la extinción de las obligaciones del abonado que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la rescisión ni la renuncia del operador a sus derechos".
  - iii) El operador presentó prueba que acredita que la usuaria habría efectuado los pagos correspondientes al periodo objeto de la reclamación, habiendo demostrado igualmente que la línea estuvo activa durante los tres meses reclamados.
  - iv) De acuerdo a lo manifestado, la usuaria debió anunciar al operador su intención de rescindir el contrato oportunamente y por escrito, operando en su caso la tácita reconducción del servicio, razón por la que Nuevatel S.A. continuó abonando el monto del plan suscrito; al mismo tiempo la usuaria realizó regularmente el consumo por lo que se evidencia que la facturación se realizó correctamente por el monto mensual que la reclamante tiene obligación contractual de cancelar.

G.A.J.  
Vº Bº  
L.R.C.F.  
M.O.P.S.V.

U.R.J.  
Vº Bº  
V.P.M.R.  
M.O.P.S.V.



v) En cuanto al supuesto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y otros servicios de asistencia al usuario, el operador remitió los informes de los agentes que dieron atención a la usuaria en los meses de agosto y noviembre de 2015, así como el informe del Administrador de la tienda "Viva" de Nuevatel S.A. de acuerdo al registro histórico de visitas y contactos.

vi) De la revisión de tales informes se evidenció la correcta asistencia a la usuaria en cada una de sus visitas a los centros de atención al cliente, por lo que corresponde declarar infundada la reclamación administrativa presentada de conformidad con el artículo 65 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

4. El 9 de agosto de 2016, Mery Yañez Rojas presentó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 319/2016 de 11 de julio de 2016, expresando los siguientes argumentos (fojas 22 a 23):

i) Contrató un plan de 18 meses, desde el 24 de marzo de 2014 que debió culminar el 24 de septiembre de 2015, advirtiendo que el 13 de noviembre de 2015 todavía tenía una deuda fuera de los planes convenidos, habiendo sufrido el corte del servicio y la pérdida de la línea en función a un contrato que no firmó y que además desconoce.

ii) Fue objeto de tratos no adecuados por parte de los funcionarios de Nuevatel S.A.

iii) La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 319/2016 carece del fundamento necesario para respaldar la determinación en ella contenida y no satisface a las pretensiones de la usuaria.

iv) El acto impugnado adolece de obscuridad, contradicción e imprecisión respecto de las reclamaciones planteadas.

5. El 19 de septiembre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 83/2016 que resolvió desestimar el recurso de revocatoria interpuesto por Mery Yañez Rojas, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 319/2016 de 11 de julio de 2016, expresando los siguientes fundamentos (fojas 8 a 11):

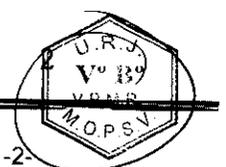
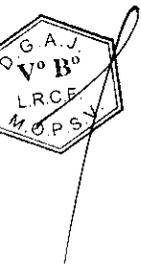
i) El artículo 86 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 establece que los recurrentes legitimados presentarán sus recursos ante el Superintendente Sectorial, ahora Director Ejecutivo, que emitió la resolución impugnada por escrito individualizando el acto objeto de impugnación e indicando el derecho subjetivo o interés legítimo que invocan, dentro del plazo y con las formalidades establecidas en la Ley de Procedimiento Administrativo.

ii) Asimismo, los artículos 58 y 64 de la Ley N° 2341 disponen que los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades, en los plazos que establece esa Ley y que el recurso de revocatoria deberá ser interpuesto por el interesado ante la autoridad administrativa que pronunció la resolución impugnada, dentro del plazo de 10 días siguientes a su notificación.

iii) De la revisión de los antecedentes, la usuaria presentó el 9 de agosto de 2016 recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 319/2016, es decir de manera extemporánea, considerando que la referida resolución le fue notificada el 18 de julio de 2016, por lo que la impugnación debió ser planteada hasta el 1° de agosto de 2016.

6. Mediante Nota presentada el 6 de octubre de 2016, dentro del plazo legalmente establecido, Mery Yañez Rojas interpuso recurso jerárquico, reiterando las observaciones contenidas en su recurso de revocatoria y añadiendo lo siguiente (fojas 1):

i) El ente regulador no realizó un trabajo de construcción de certeza con relación a la responsabilidad y queja "Usuaria – Funcionario" respecto a las observaciones planteadas en el recurso de revocatoria.





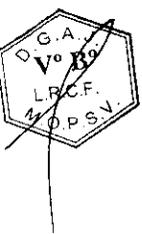
ii) Con la resolución de rechazo, la ATT protegió a la institución denunciada por los abusos a los usuarios, ocasionando a la reclamante pérdida de tiempo y perjuicio al no recibir una respuesta favorable al haberse emitido una determinación claramente parcializada.

7. A través de Auto RJ/AR-090/2016 de 13 de octubre de 2016, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico, interpuesto por Mery Yañez Rojas, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 83/2016 de 19 de septiembre de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 148).

**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 082/2017 de 30 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 rechace el recurso jerárquico interpuesto por Mery Yañez Rojas en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 83/2016, de 19 de septiembre de 2016 y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

**CONSIDERANDO:** que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 082/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo I del artículo 21 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que los términos y plazos para la tramitación de los procesos administrativos se entienden como máximos y son obligatorios para las autoridades administrativas, servidores públicos y los interesados; a su vez, el párrafo II del citado artículo señala que los términos y plazos comenzarán a correr a partir del día siguiente hábil a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto y concluyen al final de la última hora del día de su vencimiento.
2. Por otra parte, el artículo 64 de la citada Ley de Procedimiento Administrativo, dispone que el recurso de revocatoria deberá ser interpuesto por el interesado ante la autoridad administrativa que pronunció la resolución impugnada, dentro del plazo de 10 días siguientes a su notificación.
3. Asimismo, el inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, señala que el recurso jerárquico será resuelto rechazándolo, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.
4. En atención a los antecedentes del caso y considerando el marco normativo aplicable corresponde en primer término verificar si la desestimación del recurso de revocatoria interpuesto fue correcta y efectuar el siguiente análisis en relación a la interposición de un recurso de revocatoria fuera del término establecido; así se tiene que el recurso como medio de impugnación cuenta con un procedimiento administrativo que debe ser cumplido, pues de lo contrario se quebrantarían las reglas establecidas; en tal sentido, es esencial que en dicho procedimiento exista disciplina y orden. Adicionalmente, si bien la noción de Estado de Derecho excluye por completo la arbitrariedad dentro de la Administración Pública, también debe excluir la anarquía dentro de ella, así que si hay normas que regulan el procedimiento de un recurso, deben cumplirse y ser obedecidas por todos los involucrados en el proceso, no siendo, por tanto, admisible que los recursos que, según la norma, deben interponerse en un momento determinado, lo sean en un momento distinto, pues ello implicaría desorden y ocasionaría que las relaciones entre la Administración y los ciudadanos se tornen inseguras. Por lo expuesto, el recurso de revocatoria necesariamente debe ser presentado en los plazos previstos en la normativa, en sujeción al procedimiento y requisitos esenciales correspondientes, de modo que todo recurso que incumpla tales condiciones debe ser desestimado.
5. En el caso en concreto, al ser aplicable la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo y sus disposiciones reglamentarias, el recurso de revocatoria debió ser interpuesto dentro del plazo de 10 días siguientes a la notificación con el acto impugnado. En tal contexto, debe decirse que según cursa a fojas 51 del expediente del caso, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 319/2016 fue notificada el día 18 de julio de 2016, por lo





que el plazo de 10 días para la presentación del recurso de revocatoria, establecido normativamente, venció el 1º de agosto de 2016; por tanto, al haber sido planteado el día 9 de dicho mes, correspondía, como adecuadamente lo hizo la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, desestimarlos por haber sido interpuesto en forma extemporánea.

6. Es necesario recordar el carácter preclusivo de los términos para la interposición de los recursos de revocatoria y jerárquico concebidos como plazos de caducidad, de manera que si éstos no se interponen dentro del plazo legalmente establecido se pierde la posibilidad de hacerlo en el futuro. Al respecto, cabe señalar que el Tribunal Constitucional manifestó en su Sentencia Constitucional 0852/2010-R de 10 de agosto de 2010, haciendo referencia a la Sentencia Constitucional 1157/2003-R de 15 de agosto de 2003, que: "por principio general del derecho ningún actor procesal puede pretender que el órgano jurisdiccional esté a su disposición en forma indefinida, sino que sólo podrá estarlo dentro de un tiempo razonable, pues también es importante señalar que si en ese tiempo el agraviado no presenta ningún reclamo implica que no tiene interés alguno en que sus derechos y garantías le sean restituidos".

Se debe dejar expresamente establecido que, de acuerdo a jurisprudencia constitucional, no se produce indefensión si la situación en la que el procesado se ha visto colocado se debió a una actitud voluntariamente adoptada por él o que le sea imputable por falta de la necesaria diligencia.

7. En consideración a todo lo expuesto y en virtud de lo cual no corresponde ingresar en el análisis de otras cuestiones planteadas por la interesada, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Mery Yañez Rojas en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 83/2016, de 19 de septiembre de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**ÚNICO.-** Rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Mery Yañez Rojas en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 83/2016, de 19 de septiembre de 2016 y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

Clara Hinojosa  
MINISTRO  
M. Obras Públicas, Servicios y Vivienda

