



RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 060

La Paz, 0 5 FEB. 2018

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Huber Jorge Magnani Arroyo en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 87/2017 de 10 de agosto de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

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

- 1. A través de Reclamación Administrativa de fecha 23 de septiembre de 2016, Huber Jorge Magnani Arroyo reclama ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, que la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima ENTEL S.A., descontó injustamente de su línea telefónica 71379210 el costo respecto a llamadas y navegación en internet, ya que se le consumió el crédito sin haber reconocido la compra del paquete de crédito, el día 2 de septiembre de 2016 hasta el día 3 de septiembre de 2016 (foja 1).
- **2.** El 30 de noviembre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó el Auto ATT-DJ- A-ODE-TL LP 1428/2016 que formuló cargos contra la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima ENTEL S.A. por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a), parágrafo I, del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales aprobado por Decreto Supremo N° 25950 de fecha 20 de octubre de 2000, que establece que constituye infracción contra derechos de los usuarios la facturación indebida y/o el cobro indebido de tarifas, en relación a supuesto cobro indebido aplicado a la línea del usuario, los días 2 y 3 de septiembre de 2016 (fojas 16 a 17).
- 3. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ- RA-ODE-TL LP 173/2017 de 13 de abril de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Huber Jorge Magnani Arroyo contra la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima ENTEL S.A., habiendo el operador incurrido en la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales aprobado por Decreto Supremo N° 25950 de fecha 20 de octubre de 2000, que establece que constituye infracción contra derechos de los usuarios la facturación indebida y/o el cobro indebido de tarifas, ante el supuesto cobro indebido de telefonía móvil (fojas 33 a 36).
- **4.** Mediante nota de 15 de mayo de 2017, Huber Jorge Magnani Arroyo interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ- RA-ODE-TL LP 173/2017, expresando lo siguiente (fojas 48 a 49):
- i) Se rechaza el monto de Bs44,57.- (Cuarenta y cuatro 57/100 Bolivianos) que el operador pretende reconocer como el total de los montos indebidamente descontados del saldo principal de la línea del usuario.
- ii) La ATT deberá validar y certificar el monto a devolver y no establecer de forma general la obligación de pago conforme lo señala la Resolución Administrativa ahora impugnada, o que Entel S.A., verifique en instancias de la ATT si existieron cobros indebidos o no.
- **5.** El 10 de agosto de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 87/2017 que resolvió aceptar el recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ- RA-ODE-TL LP 173/2017 de 13 de abril de 2017, interpuesto por Huber Jorge Magnani Arroyo, saneando e instruyendo a la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima ENTEL S.A., a efectuar la devolución de los montos indebidamente descontados los días 2 y 3 de septiembre de 2016 del saldo principal de la línea 71379210 del usuario, que asciende a la suma de Bs47.- (Cuarenta y siete 00/100 Bolivianos) los cuales deben ser abonados en la citada línea perteneciente a Huber Jorge Magnani Arroyo, en consideración a los fundamentos siguientes (fojas 69 a 74):



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA





- i) Se tomó en cuenta el saldo total obtenido a horas 23.30 del 3 de septiembre de 2016, el cual asciende a Bs89,84.- (Ochenta y nueve 84/100 Bolivianos) según el operador, empero, revisado cada monto descontado correctamente del saldo principal de la línea, desde el 2 de septiembre de 2016 a horas 00.00 hasta las 19.39 del 3 de septiembre de 2016, se obtuvo un saldo de Bs136.83.- (Ciento treinta y seis 83/100 Bolivianos) y de cuya diferencia con el saldo obtenido por el operador, resulta un monto de Bs47.- (Cuarenta y siete 00/100 Bolivianos). De esa forma se puede corroborar que el monto descontado desde el saldo principal de la línea objeto del reclamo fue indudablemente Bs47.- (Cuarenta y siete 00/100 Bolivianos).
- ii) La impugnación contiene los fundamentos suficientes para ser aceptada, ya que si bien en la resolución recurrida se determinó que "ENTEL S.A." (sic) efectuó cobros indebidos por navegación, descontando erróneamente ciertos accesos desde el saldo principal de la línea 71379210, en la misma no se determinó el monto que el operador debía devolver por dicho concepto a la cuenta del usuario, evidenciándose, recién en la tramitación de la impugnación que ahora nos ocupa, la existencia de una variación en el cálculo del monto que el operador pretende devolver al usuario, por lo que resulta pertinente entrar al fondo y subsanar la decisión de esta Autoridad, instruyendo a "ENTEL S.A." (sic) realizar la devolución de Bs47.- (Cuarenta y siete 00/100 Bolivianos), en razón del monto que fue descontado de forma indebida desde el saldo principal de la línea 71379210.
- iii) En cuanto a la solicitud expresada por el recurrente trascrita en el "párrafo segundo del Considerando 3 del presente acto" (sic) se debe advertir que la misma no corresponde a la pretensión primigenia, ni al periodo de la reclamación directa y/o de la reclamación administrativa que dieron lugar a la emisión de la "RAR 173/2017" (sic), consecuentemente, no es posible realizar el tratamiento de la misma en etapa de impugnación.
- **6.** El 26 de septiembre de 2017, Huber Jorge Magnani Arroyo interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 87/2017, de acuerdo a los siguientes argumentos (fojas 84):
- i) "En los incisos d) y e) de la Resolución impugnada (conclusiones del recurso) se reconoce el desconocimiento de los motivos del porque el operador procedió a realizar descuentos indebidos, contraviniendo el artículo 56 de la Ley N° 2341, que en el mismo documento y validándolo de forma incompleta desestimando el análisis global de la documentación presentada" (sic).
- ii) La ATT jamás realizó ninguna notificación hasta la fecha, omitiendo el mandato de la misma, acto que vulnera mi derecho a realizar reclamaciones dentro del plazo establecido.
- 7. A través de Auto RJ/AR-085/2017 de 5 de octubre de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 87/2017, planteado por Huber Jorge Magnani Arroyo (fojas 86).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 92/2018 de 5 de febrero de 2018, 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 Huber Jorge Magnani Arroyo en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 87/2017 de 10 de agosto de 2017, en consecuencia, se confirme totalmente.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 92/2018, 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. El parágrafo I del artículo 35 de la Ley Nº 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, establece que son nulos de pleno derecho los actos administrativos en los casos siguientes: a)



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA





Los que hubiesen sido dictados por autoridad administrativa sin competencia por razón de la materia o del territorio; b) Los que carezcan de objeto o el mismo sea ilícito o imposible; c) Los que hubiesen sido dictados prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido; d) Los que sean contrarios a la Constitución Política del Estado; y, e) Cualquier otro establecido expresamente por ley.

- **3.** El parágrafo III del artículo 33 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, señala que La notificación deberá ser realizada en el plazo máximo de cinco (5) días a partir de la fecha en la que el acto haya sido dictado y deberá contener el texto íntegro del mismo. La notificación será practicada en el lugar que éstos hayan señalado expresamente como domicilio a este efecto, el mismo que deberá estar dentro de la jurisdicción municipal de la sede de funciones de la entidad pública. Caso contrario, la misma será practicada en la Secretaría General de la entidad pública.
- **4.** Por su parte, el parágrafo I del artículo 15 del reglamento de la Ley Nº 2341 de 23 de abril de 2002, Ley de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado a través de Decreto Supremo N° 27172, establece que: "El Superintendente dispondrá notificaciones mediante correo electrónico y fax siempre que los administrados registren voluntariamente, a este efecto, éstos medios concurrentes de notificación en los registros de las Superintendencias Sectoriales. La confirmación de la notificación podrá ser realizada vía telefónica al número registrado voluntariamente por el administrado a dicho efecto".
- **5.** En este sentido, el parágrafo II del mismo artículo, dispone que el comprobante de confirmación del envío de correo electrónico y del fax, incorporados al expediente, acreditarán de manera suficiente la realización de la diligencia. La notificación se tendrá por practicada en la fecha de envío del último medio de notificación utilizado.
- **6.** Por su parte, el inciso d) del artículo 41 de la Ley N° 2341, establece que los escritos presentados por el administrado deberán contener, entre otros requisitos, los hechos, motivos y solicitud en la que se concrete con toda claridad lo que se pretende.
- 7. Conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar los argumentos expuestos por el recurrente en su recurso jerárquico, es así que el recurrente señala que: "La ATT jamás realizó ninguna notificación hasta la fecha, omitiendo el mandato de la misma, acto que vulnera mi derecho a realizar reclamaciones dentro del plazo establecido"; al respecto, debe resaltarse la validez de las notificaciones de los actos administrativos emitidos por la ATT porque, indudablemente, el administrado tomó conocimiento de los referidos actos administrativos, el recurrente en ningún momento cuestionó la validez ni la oportunidad de la notificación efectuadas ni reclamó el supuestamente no haber tomado conocimiento de la mencionadas resoluciones de forma distinta a la que fue acreditada por el ente regulador.

En esa línea, corresponde manifestar que el Tribunal Constitucional en su Sentencia 1845/2004-R de 30 de noviembre de 2004 estableció que "los emplazamientos, citaciones y notificaciones, notificaciones en sentido genérico, que son las modalidades más usuales que se utilizan para hacer conocer a las partes o terceros interesados las providencias y resoluciones de los órganos jurisdiccionales o administrativos, para tener validez, deben ser realizados de tal forma que se asegure su recepción por parte del destinatario, pues la notificación no está dirigida a cumplir una formalidad procesal en sí misma, sino a asegurar que la determinación judicial objeto de la misma sea conocida efectivamente por el destinatario; dado que sólo el conocimiento real y efectivo de la comunicación asegura que no se provoque indefensión en la tramitación y resolución en toda clase de procesos; pues no se llenan las exigencias constitucionales del debido proceso, cuando en la tramitación de la causa se provocó indefensión; sin embargo, en coherencia con este entendimiento, toda notificación por defectuosa que sea en su forma, que cumpla con su finalidad, hacer conocer la comunicación en cuestión, es válida".

Al respecto y estando plenamente confirmado que el administrado conoció el contenido de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 173/2017, resulta extemporánea la presentación del incidente de nulidad de notificación, y tal como señala el Administrado más allá del cumplimiento de formalidades procesales, se constata que tal notificación cumplió su finalidad de poner en conocimiento del recurrente el contenido de la citada Resolución.











8. Respecto al argumento de la ATT que: "en los incisos d) y e) de la Resolución impugnada (conclusiones del recurso) se reconoce el desconocimiento de los motivos del porque el operador procedió a realizar descuentos indebidos, contraviniendo el artículo 56 de la Ley N° 2341, que en el mismo documento y validándolo de forma incompleta desestimando el análisis global de la documentación presentada", es necesario tener presente que el artículo 56 de la Ley N° 2341 se refiere a que los recursos administrativos proceden contra toda clase de resolución de carácter definitivo o actos administrativos que tengan carácter equivalente, siempre que dichos actos administrativos a criterio de los interesados afecten, lesionen o pudieren causar perjuicio a sus derechos subjetivos o intereses legítimos, en este entendido, esta instancia no pude determinar o interpretar la reclamación del recurrente, en razón que como se evidencia los antecedentes no guardan relación con el artículo supuestamente vulnerado.

Por otra parte, el administrado no demostró en qué medida, el reconocimiento de parte de la ATT, respecto al desconocimiento de los motivos del porque el operador procedió a realizar descuentos indebidos, vulnera o produce alguna indefensión al recurrente, más aun en relación a lo establecido por el artículo 56 de la Ley N° 2341 y cuando se ha determinado la reposición de lo indebidamente cobrado.

En este sentido y de acuerdo a lo establecido por el inciso d) del artículo 41 de la Ley N° 2341, los escritos presentados, deben contener, entre otros requisitos, los hechos, motivos y solicitud en la que se concrete con toda claridad lo que se pretende, por lo cual esta instancia no puede pronunciarse en el fondo del argumento.

9. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Huber Jorge Magnani Arroyo en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 87/2017 de 10 de agosto de 2017, confirmándola totalmente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

<u>UNICO.-</u> Rechazar el recurso jerárquico planteado por Huber Jorge Magnani Arroyo en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 87/2017 de 10 de agosto de 2017 y confirmarla totalmente.

Comuniquese, registrese y archivese.





