



RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº

143

La Paz, 23 ABR. 2018

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Verónica Daniela Pérez Cabero, en representación de Vera Jaus Interni S.R.L., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2017 de 24 de noviembre de 2017, 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. El 30 de junio de 2017, Víctor Hugo Pérez Delgadillo en representación de Vera Jaus Interni S.R.L., presentó la reclamación directa ETEL_LPZ/006843/2017, contra ENTEL S.A., ante la supuesta facturación indebida por concepto del servicio de Roaming Internacional en el mes de mayo de 2017 (fojas 1).

2. El 21 de julio de 2017, Verónica Daniela Pérez Cabero, en representación de Vera Jaus Interni S.R.L., manifestó su reclamo respecto a que además de la factura de mayo de 2017, la correspondiente al mes de junio también presenta un monto elevado en relación al consumo regular de la empresa (fojas 2 a 3).

3. El 1º de agosto de 2017, ENTEL S.A. resolvió declarando improcedente la reclamación directa en relación a la facturación del mes de mayo, sin pronunciarse sobre la de junio (fojas 1).

4. El 25 de agosto de 2017, Verónica Daniela Pérez Cabero, en representación de Vera Jaus Interni S.R.L., al no estar de acuerdo con la resolución de ENTEL S.A. presentó reclamación administrativa informando que el reclamo presentado mediante Nota de 21 de julio de 2017 también fue declarado improcedente (fojas 3).

5. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 648/2017 de 26 de septiembre de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes rechazó la reclamación administrativa interpuesta por Verónica Daniela Pérez Cabero, en representación de Vera Jaus Interni S.R.L., en contra de ENTEL S.A., en consideración a lo siguiente (fojas 36 a 39):

i) La ATT evalúa los requisitos de admisibilidad establecidos, referidos a la competencia, el fundamento, el agotamiento de la instancia previa ante el operador y el plazo establecido para su presentación. A fin de verificar el cumplimiento del plazo establecido para la presentación de la Reclamación Administrativa, evidenció que el periodo objeto de reclamo es mayo y junio de 2017, conforme consta en la respuesta a la Reclamación Directa, la reclamante manifestó la existencia de una supuesta facturación indebida por el servicio de Roaming Internacional y el operador declaró dicha reclamación como improcedente; ante tal pronunciamiento la reclamante presentó su Reclamación Administrativa el 25 de agosto de 2017. Confirmada la notificación a la reclamante el 1º de agosto de 2017, el plazo de 15 días establecido por el parágrafo I del artículo 59 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172, venció el 22 de agosto de 2017. La Reclamación Administrativa fue presentada el 25 de agosto de 2017, fuera de plazo.

iii) La Sentencia Constitucional 0852/2010-R de 10 de agosto de 2010, en el párrafo quinto, numeral 3, justifica el Principio de Inmediatez y Subsidiariedad: "El fundamento del principio de inmediatez, como lo sostiene la SC 1157/2003-R de 15 de agosto, se encuentra en: (...) el principio de preclusión de los derechos para accionar, pues 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."

6. A través de memorial de 2 de octubre de 2017, Verónica Daniela Pérez Cabero, en





representación de Vera Jaus Interni S.R.L., interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 648/2017 de 26 de septiembre de 2017, argumentando lo siguiente (fojas 42 a 45):

i) Los argumentos expuestos por la ATT afectan sus derechos subjetivos e intereses legítimos, ya que sujetan la reclamación a un procedimiento ante la "ineficiente empresa de telecomunicaciones" sin la "mínima capacidad de resolver sus problemas internos" y no informaron la existencia del plazo de 15 días para presentar la reclamación administrativa.

ii) Como usuaria no se tiene conocimiento pleno de la normativa de telecomunicaciones y tuvo que recurrir a la ATT para saber qué podía hacer frente al atropello del cual fue objeto por parte de ENTEL S.A.; sin embargo, cuando presentó la carta a la ATT, se le respondió que llegó tres días tarde, cuando en ningún momento se había advertido ese aspecto. Ahora cuenta con asesoramiento legal y afirma que se ha limitado su derecho constitucional de usuaria, consagrado en el artículo 75 de la Constitución Política del Estado.

iii) La empresa ENTEL S.A. no brindó información fidedigna y hace uso y abuso de su poder de mercado para generar determinaciones que la usuaria desconocía y que la perjudicaron ostensiblemente. Las injusticias relacionadas con un derecho básico como es el acceso a las telecomunicaciones, no pueden consolidarse como verdad absoluta por el simple hecho de haber pasado tres días el plazo que se tenía para presentar la reclamación. Este extremo revela la necesidad de rever el fondo del propio "D.S. 27172" que conculca los derechos de los usuarios y que no fue objeto de actualización al tenor de la nueva Constitución Política del Estado; resguarda los intereses de las empresas reguladas y rompe la estructura garantista de la nueva Carta Magna.

iv) El "D.S. 27172" aprueba el Reglamento de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002 de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, pero dicho Sistema no está vigente por imperio de los artículos 20, 75 y 298.11.2 de la CPE, el párrafo I de la Disposición Transitoria Octava y el Decreto Supremo N° 0071.

v) La Ley N° 2341 establece el principio de informalismo como "La inobservancia de exigencias firmes no esenciales por parte del administrado, que puedan ser cumplidas posteriormente, podrán ser excusadas y ello no interrumpirá el procedimiento administrativo", aspecto no considerado en la Resolución impugnada, ya que sólo se observó la forma de presentar la legitimación activa ante la ATT y el plazo, a pesar de que el principio de verdad material refiere a que "La Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil", exigiendo la observancia de las condiciones y circunstancias que configuran el tema de fondo.

7. El 24 de noviembre de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2017 que resolvió aceptar el recurso de revocatoria interpuesto por Verónica Daniela Pérez Cabero, en representación de Vera Jaus Interni S.R.L., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 648/2017, revocándola parcialmente, dejando sin efecto el rechazo de la reclamación administrativa presentada en relación a la reclamación directa de 21 de julio de 2017, manteniendo firmes las demás conclusiones; en consideración a lo siguiente (fojas 49 a 55):

i) Se evidencia que la reclamación directa presentada ante el operador el 30 de junio de 2017 registrada con el número ETEL_LPZ/006843/2017, fue declarada improcedente mediante resolución del 1° de agosto de 2017 notificada el mismo día a la usuaria. A partir del día siguiente, inició el cómputo del plazo de 15 días previsto por el "D.S. 27172" para la presentación de su reclamación administrativa; la cual fue presentada el 25 de agosto del 2017, fuera de plazo, constituyéndose tal situación en una de las causales de rechazo previstas en el artículo 61 del "D.S. 27172". Corresponde ratificar el rechazo a la misma.

ii) Respecto a que la usuaria no tenía pleno conocimiento de la normativa vigente y que no fue informada sobre el plazo para la interposición de su reclamación administrativa; corresponde señalar que en el marco de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 108 de la Constitución Política del Estado dispone que son deberes de las bolivianas y los bolivianos:





"Conocer, cumplir y hacer cumplir la Constitución y las leyes", por lo que el desconocimiento de la norma no es un argumento válido respecto a la presentación extemporánea de su reclamación administrativa.

iii) La ATT no puede suplir o justificar en virtud al principio de informalismo el hecho de que la usuaria haya presentado su reclamación administrativa fuera de plazo, ya que el citado principio refiere a aspectos formales que sean subsanables o estén sujetos a interpretación a favor del administrado; sin embargo, en lo que se refiere a los plazos procesales, no aplica tal criterio. La legitimación activa y los plazos procedimentales son aspectos que se deben observar con carácter previo a emitir cualquier pronunciamiento en el fondo del asunto.

iv) La verdad material de los hechos es que la usuaria presentó su reclamación administrativa fuera del plazo establecido para el efecto, es decir, la aplicación del principio de verdad material no implica que la ATT deba omitir el incumplimiento del plazo previsto por norma. El párrafo I del artículo 21 de la Ley N° 2341 dispone: "Los términos y plazos para la tramitación de los procedimientos administrativos se entienden como máximos y son obligatorios para las autoridades administrativas, servidores públicos y los interesados".

v) Los artículos 20, 75, el párrafo II del artículo 298, la Disposición Transitoria Octava de la Constitución Política del Estado y el artículo 138 del Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009, constituyen el marco legal bajo el cual mediante Decreto Supremo N° 0071 fueron creadas las Autoridades de Fiscalización y Control Social. Así, las competencias que correspondían a la Superintendencia de Telecomunicaciones fueron transferidas a la actual ATT, manteniendo la competencia para la atención de reclamaciones administrativas presentadas por los usuarios. Si bien el SIRESE como estructura organizativa ha sido extinguido, la función de regulación sectorial del Estado en su nivel central no ha cesado y mantiene su competencia sobre el sector de telecomunicaciones.

vi) El Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 es una de las normas que, por su naturaleza adjetiva o procedimental, al no contener ningún elemento contradictorio a la nueva Constitución ni a la Ley N° 164 y al no restringir derechos ni garantías de las personas, mantiene su vigencia. La disposición de extinción de las Superintendencias del SIRESE no tiene efecto en la vigencia del mismo siendo una norma válida y de cumplimiento obligatorio.

vii) La nota presentada ante ENTEL S.A. el 21 de julio de 2017, referente a la facturación del mes de junio, fue una nueva reclamación directa, independiente a la presentada el 30 de junio del 2017. En la respuesta del 1° de agosto de 2017 a la reclamación directa sólo se pronunció respecto a la facturación efectuada en el mes de mayo y no a la del mes de junio; por lo que corresponde que la reclamación presentada el 21 de julio de 2017, sea nuevamente tramitada a efectos de verificar la fecha de resolución y notificación de la misma.

8. El 15 de diciembre de 2017, Verónica Daniela Pérez Cabero, en representación de Vera Jaus Interni S.R.L., interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2017, reiterando sus argumentos expuestos en las reclamaciones directa y administrativa, así como en su recurso de revocatoria presentado en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 648/2017 (fojas 59 a 61).

i) La reclamación directa fue presentada el día 30 de junio de 2017, por el período mayo de 2017 y la segunda reclamación fue presentada el 21 de julio de 2017 con relación al período junio 2017. De manera injustificada el operador ratifica su posición de que el cobro fue realizado correctamente cuando no se hizo uso de roaming internacional, como asume erróneamente el operador y lo ratifica la ATT, sin que exista la defensa a los derechos del consumidor contemplada en el artículo 75 de la Constitución Política del Estado.

ii) Cuando ENTEL S.A. declaró improcedente el reclamo y entregó la resolución el 1° de agosto de 2017, no señalaron que habían 15 días para presentar la reclamación administrativa, que si bien como ciudadanos existe la obligación de conocer las leyes y disposiciones normativas, al menos se tiene el derecho de estar informados sobre los derechos civiles y de usuarios, conforme señalan los artículos 21 numeral 6 y 75 numeral 2 de la Constitución Política del Estado. La información otorga la facilidad de defender los derechos donde corresponda, de manera directa y sin la necesidad de contratar un abogado





que conoce de plazos y procedimiento, pero una ciudadana común requiere de información fidedigna, que no se recibió y por ello ¿se debe aceptar un cobro exagerado por un servicio no recibido? Y que la ATT diga que existe obligación de conocer plazos y procedimientos?.

iii) Es natural que la ATT tenga una relación directa con los operadores quienes se les debe hacer cumplir todo el procedimiento administrativo sectorial, porque están en el día a día con actos administrativos de control y fiscalización; pero una usuaria de un servicio telefónico que pretende la aplicación de un cobro justo, que haga la denuncia respectiva y que la ATT rechace por el simple hecho de que se incumplió el plazo de 15 días y que la ATT ratifique la sanción a la usuaria por incumplimiento de plazo, sin establecer que hay una denuncia de fondo donde existe la alta probabilidad de que ENTEL S.A. este realizando cobros indebidos, que pueden constituirse en un acto típicamente antijurídico y culpable y que la ATT a sabiendas de la denuncia no haga ningún análisis de fondo.

iv) La Resolución impugnada no hace referencia ni siquiera ha considerado, el hecho de que ENTEL S.A. no brindó información fidedigna y hace uso y abuso de su poder de mercado para generar determinaciones desconocidas y perjudiciales para la usuaria.

v) El artículo Segundo de la Resolución impugnada no consideró que los cobros indebidos de ENTEL S.A. fueron recurrentes; es decir, que lo ocurrido en la facturación de mayo ocurrió en junio de 2017, en consecuencia se debería establecer que existen conductas recurrentes de parte del operador con relación a esos cobros indebidos, que constituyen infracciones que deben ser sancionadas, y que se debe resarcir el daño a la usuaria del servicio.

9. A través de Auto RJ/AR-128/2017 de 26 de diciembre de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico presentado por Verónica Daniela Pérez Cabero, en representación de Vera Jaus Interni S.R.L., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2017 (fojas 63).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 281/2018 de 23 de abril 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 planteado por Verónica Daniela Pérez Cabero, en representación de Vera Jaus Interni S.R.L., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2017 de 24 de noviembre de 2017, confirmándola 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° 281/2018, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo 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) y d) 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; y el de verdad material, que determina que la Administración investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.
3. El párrafo I del artículo 21 de la Ley N° 2341 dispone que los términos y plazos para la tramitación de los procedimientos administrativos se entienden como máximos y son obligatorios para las autoridades administrativas, servidores públicos y los interesados".
4. Los artículos 54 a 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 establecen el procedimiento para las reclamaciones directas y administrativas.
5. Una vez citados los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, es menester determinar si la decisión de la emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de





Telecomunicaciones y Transportes expresada en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 648/2017 de 26 de septiembre de 2017 de rechazar la reclamación administrativa interpuesta por Vera Jaus Interni S.R.L. por haber sido efectuada en forma extemporánea fue o no correcta. Así, se tiene que el 30 de junio de 2017, Vera Jaus Interni S.R.L., presentó la reclamación directa ETEL_LPZ/006843/2017, contra ENTEL S.A., ante la supuesta facturación indebida por concepto del servicio de Roaming internacional en el mes de mayo de 2017; la cual fue declarada improcedente mediante resolución del 1º de agosto de 2017 que de acuerdo a lo aseverado por ENTEL S.A. mediante Nota SAR/1709117 habría sido notificada el mismo día a la usuaria. De acuerdo a lo previsto en el párrafo I del artículo 59 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 la usuaria al no estar de acuerdo con la resolución de su reclamación directa o no contar con una resolución contaba con 15 días para presentar la correspondiente reclamación administrativa. Considerando que el plazo para que ENTEL S.A. se pronunciara sobre la reclamación directa, de acuerdo al inciso b) del artículo 57 del referido reglamento venció el 24 de julio de 2017, por lo que el plazo de presentación de la reclamación administrativa ante la ATT se extendía hasta el 15 de agosto de 2017; sin embargo, toda vez que tanto la ATT como la usuaria dieron por válido el pronunciamiento de ENTEL S.A. emitido el 1º de agosto de 2018, favoreciendo la acción de la administrada, computando el plazo desde esa fecha, la reclamación administrativa debió haber sido presentada hasta el 23 de agosto de 2017; por lo que al haber sido presentada, de acuerdo a documento cursante de fojas 9 a 11 del expediente, el 25 de agosto de 2017, la misma fue presentada en forma extemporánea. Por lo que en mérito a lo previsto en el inciso a) del artículo 61 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 debió ser rechazada. Concluyéndose que, más allá de las imprecisiones en las que incurrió el ente regulador, la decisión de rechazar la reclamación administrativa interpuesta por Vera Jaus Interni S.R.L. expresada en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 648/2017 se enmarcó en lo previsto en la normativa sectorial vigente y aplicable al caso.

6. Considerando los antecedentes normativos citados, sin entrar a los temas de fondo planteados por Vera Jaus Interni S.R.L. corresponde efectuar el siguiente análisis en relación a la interposición de una reclamación administrativa fuera del término establecido; así, se tiene que la misma 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 una reclamación administrativa, deben cumplirse y ser obedecidas por todos los involucrados en el proceso, no siendo, por tanto, admisible que la misma que, según la norma, debe interponerse en un momento determinado, lo sea en un momento distinto, pues ello implicaría desorden y determinaría que las relaciones entre la Administración y los ciudadanos se tornen inseguras. Por lo expuesto, la reclamación administrativa necesariamente debe ser presentada 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; como lo hizo la ATT.

7. Es necesario recordar el carácter preclusivo de los términos para la interposición de las reclamaciones y 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 la 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.

8. En cuanto a lo argumentado por Vera Jaus Interni S.R.L. en relación a que *la reclamación*





directa fue presentada el día 30 de junio de 2017, por el período mayo de 2017 y la segunda reclamación fue presentada el 21 de julio de 2017 con relación al período junio 2017. De manera injustificada el operador ratifica su posición de que el cobro fue realizado correctamente cuando no se hizo uso de Roaming Internacional, como asume erróneamente el operador y lo ratifica la ATT, sin que exista la defensa a los derechos del consumidor contemplada en el artículo 75 de la Constitución Política del Estado; corresponde señalar que toda vez que la decisión expresada por la ATT en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 648/2017 y ratificada por la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2017 de 24 de noviembre de 2017 se enmarcó en la normativa vigente; el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda se encuentra imposibilitado de ingresar en el análisis de los argumento de fondo propuesto por la recurrente.

9. Respecto a que cuando ENTEL S.A. declaró improcedente el reclamo y entregó la resolución el 1º de agosto de 2017, no señalaron que habían 15 días para presentar la reclamación administrativa, que si bien como ciudadanos existe la obligación de conocer las leyes y disposiciones normativas, al menos se tiene el derecho de estar informados sobre los derechos civiles y de usuarios, conforme señalan los artículos 21 numeral 6 y 75 numeral 2 de la Constitución Política del Estado. La información otorga la facilidad de defender los derechos donde corresponda, de manera directa y sin la necesidad de contratar un abogado que conoce de plazos y procedimiento, pero una ciudadana común requiere de información fidedigna, que no se recibió y por ello ¿se debe aceptar un cobro exagerado por un servicio no recibido? Y que la ATT diga que existe obligación de conocer plazos y procedimientos?; cabe precisar que ninguno de los procedimientos establecidos en la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo y su Decreto Reglamentario aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 requiere el patrocinio de un abogado, ya que son procedimientos establecidos para una fácil comprensión y aplicación por parte de los administrados. Por otra parte, debe reiterarse lo señalado por la ATT con referencia a que el artículo 108 de la Constitución Política del Estado dispone que son deberes de las bolivianas y los bolivianos: "Conocer, cumplir y hacer cumplir la Constitución y las leyes", por lo que el desconocimiento de la norma no es un argumento válido respecto a la presentación extemporánea de su reclamación administrativa. Es decir, no es que la ATT determine la obligación de conocer plazos y procedimientos como erróneamente invoca la demandante, al contrario es una obligación establecida constitucionalmente; por lo que no resulta comprensible que se invoque que el incumplimiento de plazos deba dejarse de lado; máxime si se constituye en un requisito esencial e insubsanable dentro del procedimiento. Reiterando que el incumplimiento al plazo para la presentación de la reclamación administrativa imposibilitó que la ATT ingrese a considerar los aspectos de fondo reclamados.

10. En cuanto a que sería natural que la ATT tenga una relación directa con los operadores quienes se les debe hacer cumplir todo el procedimiento administrativo sectorial, porque están en el día a día con actos administrativos de control y fiscalización; pero una usuaria de un servicio telefónico que pretende la aplicación de un cobro justo, que haga la denuncia respectiva y que la ATT rechace por el simple hecho de que se incumplió el plazo de 15 días y que la ATT ratifique la sanción a la usuaria por incumplimiento de plazo, sin establecer que hay una denuncia de fondo donde existe la alta probabilidad de que ENTEL S.A. este realizando cobros indebidos, que pueden constituirse en un acto típicamente antijurídico y culpable y que la ATT a sabiendas de la denuncia no haga ningún análisis de fondo; debe reiterarse que el incumplimiento al plazo para la presentación de la reclamación administrativa imposibilitó que la ATT ingrese a considerar los aspectos de fondo reclamados.

11. Respecto a que la Resolución impugnada no hace referencia ni siquiera ha considerado, el hecho de que ENTEL S.A. no brindó información fidedigna y hace uso y abuso de su poder de mercado para generar determinaciones desconocidas y perjudiciales para la usuaria; corresponde señalar que al haberse establecido la pertinencia de la decisión emitida por la ATT a través de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 648/2017 y ratificada por la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2017 de 24 de noviembre de 2017; tal aspecto no resulta esencial para la determinación adoptada; reiterándose que era obligación de la usuaria conocer y cumplir el procedimiento establecido en el Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172.

12. En cuanto a que el artículo Segundo de la Resolución impugnada no consideró que los





cobros indebidos de ENTEL S.A. fueron recurrentes; es decir, que lo ocurrido en la facturación de mayo ocurrió en junio de 2017, en consecuencia se debería establecer que existen conductas recurrentes de parte del operador con relación a esos cobros indebidos, que constituyen infracciones que deben ser sancionadas, y que se debe resarcir el daño a la usuaria del servicio; debe reiterarse que el incumplimiento al plazo para la presentación de la reclamación administrativa imposibilitó que la ATT ingrese a considerar los aspectos de fondo reclamados; por lo tanto, menos aún en el marco de la normativa sectorial vigente aplicable al caso, podría este Ministerio ingresar en tales consideraciones.

13. En consideración a todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Verónica Daniela Pérez Cabero, en representación de Vera Jaus Interni S.R.L., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2017 de 24 de noviembre de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmándola totalmente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por Verónica Daniela Pérez Cabero, en representación de Vera Jaus Interni S.R.L., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 120/2017 de 24 de noviembre de 2017, confirmándola totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

Milton Claros Hinojosa
MINISTRO
Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda

