RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 146

La Paz, 23 ABR. 2018

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Jorge M. Saavedra G., en representación de Beco Internacional Ltda., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 123/2017 de 27 de noviembre 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. En fecha 22 de febrero de 2017, Olivia Yeny López en representación de Beco Internacional Ltda., presentó reclamación directa ETEL_LPZ/001611/2017, ante Entel S.A., señalado que: "*al solicitar se incluya una nueva línea para la empresa Beco Internacional Ltda. Se le habría informado un adeudo del periodo 2004 – 2005 por un total de Bs2469 de la cual desconocen el origen de la suscripción de un servicio Wifi 6, por lo que solicitan se regule la deuda para continuar con la habilitación de nuevas líneas*" (foja 1).

2. En fecha 18 de marzo de 2017, Entel S.A., responde a la reclamación directa, señalado que: "*habiendo realizado el análisis de su reclamo, le informamos que de acuerdo al artículo 169 del Reglamento General a la Ley N° 164. Señala que la información física y electrónica referida a la actividad desarrollada debe ser preservada al menos 5 años, motivo por lo cual no es posible dar curso a su requerimiento, así mismo comunicamos que no existe ningún error en la facturación realizada*" (foja 1).

3. En fecha 8 de junio de 2017, Olivia Yeny López Soliz en representación de Beco Internacional Ltda., presenta reclamación ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, señalado que: "*de acuerdo a la solicitud de incluir una nueva línea para la empresa Beco Internacional Ltda., Entel S.A. informó que tenemos un adeudo de los periodos 2004 y 2005 por un total de Bs2464, por servicio de Wifi 96 con usuario Inés Russo que no corresponde a la empresa Beco Internacional Ltda., solicitamos una aclaración específica a dicha deuda…*" (fojas 4).

4. A través de nota ATT-DDF-N-LP 720/2017, de fecha 8 de junio de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, instruye a Entel S.A., registrar, atender y resolver la reclamación directa presentada por Olivia Yeny López Soliz en representación de Beco Internacional Ltda., de acuerdo a procedimiento establecido (fojas 3).

5. Mediante nota SAR/1707029 de fecha 6 de julio de 2017, Entel S.A. responde a la ATT, informando que se procedió a la atención del reclamo presentado por Olivia López Soliz en representación de Beco Internacional Ltda., asignándole el Odeco ETEL_LPZ/001611/2017, misma que ha sido declarada improcedente (fojas 2).

6. Por nota de fecha 11 de julio de 2017, Olivia López Soliz en representación de Beco Internacional Ltda., informó a la ATT que dando continuidad y seguimiento al reclamo realizado en la ATT, expresamos el desacuerdo con la Resolución emitida por Entel S.A., adjunto remitimos copia de la resolución, detalle de la deuda proporcionada por Entel S.A. y nota de reclamo de fecha 8 de junio de 2017 dirigida a su autoridad (fojas 8).

7. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-A-ODE-TL LP 666/2017 de 28 de septiembre de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes rechazó la reclamación administrativa presentada por Olivia Yeny López Soliz en representación de Beco Internacional Ltda. en contra de la Entel S.A., en virtud a lo establecido por el artículo 61 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE aprobado a través del Decreto Supremo N° 27172, por presentarse la reclamación administrativa fuera de plazo (fojas 20 a 23).

8. A través de nota recibida en fecha 16 de octubre de 2017, Jorge Saavedra en representación de Beco Internacional Ltda., presentó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa

D.G.A.J. Vº Bº Carolina Cortez M.O.P.S.V.

D.G.A.J-URJU Vº Bº María Guillen M.O.P.S.V.

Regulatoria ATT-DJ-A-ODE-TL LP 666/2017 de 28 de septiembre de 2017, de acuerdo a los siguientes argumentos (fojas 42 a 43):

i) El supuesto adeudo de los periodos 2004 y 2005 por un total de Bs2469, por un supuesto servicio de "Wifi 6" (sic) a nombre de Inés Russo, de existir, ya habría prescrito conforme las previsiones del código civil.

ii) Conforme consta por la propia información remitida por Entel S.A., no existe información alguna, en Entel S.A. que acredite la existencia de obligación a favor de la entidad de telecomunicaciones, debido al transcurso del tiempo.

iii) El supuesto deudor o usuaria es Inés Russo, persona totalmente ajena a la empresa, cuyo domicilio se encuentra ubicado en la Calle Abdón Saavedra N° 2600 de la zona de Sopocachi de esta ciudad, lugar distinto al domicilio legal de Beco Internacional Ltda., domicilio señalado en el presente proceso, precisamente por estas razones las notificaciones realizadas son nulas debido a que han sido realizadas conforme dispone el "Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 1053/2017" (sic) en el domicilio ubicado en calle Abdón Saavedra N° 2600 de esta ciudad, el cual es ajeno a la empresa.

iv) Se pretende cobrar a Beco Internacional Ltda. una deuda cuyos antecedentes e información física no existen, de acuerdo a la propia declaración del responsable de la empresa Entel S.A. dentro del reclamo ETEL_LPZ/001611/2017 de fecha 18 de marzo de 2017, con la que se impide incluir una línea de celular para un funcionario de la empresa, por lo que la reclamación no fue satisfecha pues no pueden demostrar la existencia de una obligación de las gestiones 2004 y 2005.

9. El 27 de noviembre de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 123/2017 que resolvió rechazar el recurso interpuesto por Jorge Saavedra en representación de Beco Internacional Ltda., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 666/2017 de 28 de septiembre de 2017 confirmando en todas sus partes el acto administrativo recurrido, de acuerdo a los siguientes fundamentos (fojas 44 a 48):

i) Al haberse verificado que la reclamación administrativa no contaba con los requisitos de admisibilidad establecidos en el parágrafo I del artículo 59 del "reglamento" (sic), es decir, que la misma no fue presentada dentro de los quince días luego de que el operador declaró improcedente su reclamo de primera instancia, no correspondía ingresar al fondo de la controversia, siendo la razón del rechazo, por lo que la observación del recurrente al respecto no tiene asidero legal.

ii) No corresponde a esta instancia recursiva entrar al fondo de la pretensión del usuario, puesto que al haber falta de cumplimiento de requisitos preestablecidos para la admisión y resolución de la reclamación administrativa, la autoridad se encuentra inhibida por norma de abrir su competencia y conocer el fondo de la Litis.

iii) Hubo una confusión al momento de emitir el "Auto 1053/2017" (sic), respecto al domicilio del recurrente, sin embargo, de la revisión de la cédula de notificación con el auto señalado, se desprende que el mismo fue notificado a Ismael Ramos, Asistente de Gerencia, quien en señal de recepción, estampó el sello de la empresa Beco Internacional Ltda., donde claramente se puede leer la dirección: Rosendo Gutiérrez N° 608, es decir, que la notificación fue además de efectiva realizada en el domicilio del recurrente.

10. El 11 de diciembre de 2017, Jorge Saavedra en representación Beco Internacional Ltda., interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 123/2017, de acuerdo a los siguientes argumentos (fojas 93 a 94):

i) Se confirmó la resolución administrativa regulatoria avocándose únicamente al hecho de haber presentado "dizque" (sic) mi reclamación fuera de plazo de los 15 días, por lo que no ameritaba entrar a analizar el fondo de la reclamación.

ii) Se hace hincapié en el hecho de la inexistencia de una obligación de Beco Internacional Ltda.

DGAJ V° B° Carolina Cortez M.O.P.S.V.

DGAJ-URJ V°B° María Guillen M.O.P.S.V.

a favor de Entel S.A, pues no cursa en autos documento alguno que acredite o demuestre algún adeudo por alguna instalación en un inmueble ubicado en la calle Abdón Saavedra N° 2600.

iii) El supuesto adeudo de los periodos 2004 y 2005 por un total de Bs2469, por servicio de Wifi 6 a nombre de Gina Inés Russo Asbún, está siendo cancelado por la nombrada conforme consta por la factura adjunta.

iv) La Autoridad tampoco tomo en cuenta el reclamo respecto a la nulidad de las notificaciones, pues las mismas fueron realizadas conforme dispone el "Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 1053/2017" (sic) en el domicilio ubicado en la calle Abdón Saavedra N° 2600 de esta ciudad, domicilio totalmente ajeno a Beco Internacional Ltda.

11. A través de Auto de Radicatoria RJ/AR-126/2017 de fecha 19 de diciembre de 2017, se radicó el recurso jerárquico de fecha 11 de diciembre de 2017, interpuesto por Jorge Saavedra en representación de Beco Internacional Ltda., contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 123/2017 de 27 de noviembre de 2017 (fojas 96).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 284/2018 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 acepte el recurso jerárquico interpuesto por Jorge Saavedra en representación de Beco Internacional Ltda., contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 123/2017 de 27 de noviembre de 2017, revocando totalmente el acto administrativo impugnado, y en consecuencia se revoque la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ RA-ODE-TL LP 666/2017 de 28 de septiembre de 2017.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 284/2018, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 24 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia dispone que toda persona tiene derecho a la petición de manera individual o colectiva, sea oral o escrita, y a la obtención de respuesta formal y pronta. Para el ejercicio de este derecho no se exigirá más requisito que la identificación del peticionario.

2. Por su parte el artículo 42 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, señala que el órgano administrativo calificará y determinará el procedimiento que corresponda a la naturaleza de la cuestión planteada, si las partes incurrieran en error en su aplicación o designación.

3. El inciso d) del artículo 35 de la Ley N° 2341 establece que son nulos de pleno derecho los actos administrativos que sean contrarios a la Constitución Política del Estado.

4. El parágrafo I del artículo 54 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, establece que el usuario tiene el derecho de recibir por parte de la empresa o entidad regulada, a través de su Oficina de Atención al Consumidor – ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.

5. Por su parte, el inciso b) del artículo 57 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, establece que la empresa o entidad regulada resolverá la reclamación en el plazo de 15 días.

6. El Tribunal Constitucional Plurinacional, estableció a través de la Sentencia Constitucional 1352/2011-R, de fecha 30 de septiembre de 2011, respecto al alcance del derecho a la petición establece que: "*…la jurisprudencia constitucional a través de la SC 0090/2011-R de 21 de febrero, determinó que: "La Constitución Política del Estado actual ha ubicado a este derecho en el art. 24, dentro de la categoría de los derechos civiles, pues se entiende que parten de la dignidad de las persona entendiendo que cuando se aduzca el derecho de petición la autoridad*

DGAJ V° B° Carolina Cortez M.O.P.S.V.

DGAJ-URJ V° B° Maria Guillen M.O.P.S.V.

peticionada, ya sea dentro de cualquier trámite o proceso, éste tiene el deber respecto al u otros individuos de responder en el menor tiempo y de forma clara. En resumen las autoridades vulneran el derecho de petición cuando: a) La respuesta no se pone en conocimiento del peticionario; b) Se presenta la negativa de recibirla o se obstaculiza su presentación; c) Habiéndose presentado la petición respetuosa, la autoridad no la responde dentro de un plazo razonable; y, d) La solicitud no es atendida de manera clara, precisa, completa y congruente con lo solicitado. Bajo ese mismo razonamiento la SC 0195/2010-R de 24 de mayo, señaló: '…el núcleo esencial de este derecho radica en la obtención de una respuesta formal y pronta a lo que se tiene peticionado' y refiriéndose a la respuesta agregó que: '…no necesariamente debe ser de carácter positivo o favorable, sino también negativa o de rechazo, siempre y cuando sea fundamentada'" (SC 1068/2010-R de 23 de agosto)".

7. En ese orden, conforme a los antecedentes del caso y considerando el marco normativo aplicable, corresponde analizar si en el presente proceso se vulnero el derecho a la petición consagrado en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y si efectivamente el recurrente presentó su reclamación fuera de plazo, correspondiendo analizar los argumentos expuestos en el recurso jerárquico en ese marco.

8. En relación al argumento de que: "*se confirmó la resolución administrativa regulatoria avocándose únicamente al hecho de haber presentado "dizque" (sic) mi reclamación fuera de plazo de los 15 días, por lo que no ameritaba entrar a analizar el fondo de la reclamación*"; se establece que el análisis de la ATT respecto a la extemporaneidad de la reclamación administrativa presentada por el recurrente, se basa en la errada afirmación de que las reclamaciones directas presentadas en fecha 22 de febrero de 2017 y 8 de junio 2017, respectivamente, esta última a través de la Autoridad de Regulatoria, tienen el mismo objeto y por tanto son la misma reclamación, al respecto es importante aclarar, que la primera se refiere a la negativa de parte del operador a prestar un servicio en razón a que el usuario tiene una deuda pendiente con Entel S.A. y la segunda reclamación, se refiere a la aclaración de la respuesta proporcionada por Entel S.A., al entender el motivo de la deuda ambiguo, por lo que Beco Internacional Ltda., solicita nuevamente a Entel S.A. un pronunciamiento expreso.

9. Complementado la señalado previamente, es importante anotar lo establecido por el Tribunal Constitucional respecto a la obligación que tiene la persona peticionada sea esta pública o privada, dentro de cualquier trámite o proceso, de responder en el menor tiempo y de forma clara lo solicitado, vulnerando este derecho cuando: a) La respuesta no se pone en conocimiento del peticionario; b) Se presenta la negativa de recibirla o se obstaculiza su presentación; c) Habiéndose presentado la petición respetuosa, la autoridad no la responde dentro de un plazo razonable; y, d) La solicitud no es atendida de manera clara, precisa, completa y congruente con lo solicitado.

En este sentido, se debe aclarar que la respuesta de Entel S.A. proporcionada a la ATT, en fecha 6 de julio de 2017, señalado que: "*…se procedió a la atención del reclamo presentado por Olivia López Soliz, asignándole el Odeco ETEL_LPZ/001611/2017, mismo que ha sido declarado improcedente…*"; **se refiere a la respuesta efectuada a la primera reclamación directa**, por tanto, no corresponde a una respuesta formal, clara, precisa, completa y congruente **respecto a la solicitud de aclaración de la deuda realizada por Beco Internacional Ltda.**

10. Conforme a ello, es evidente que Entel S.A. incumplió lo establecido por el parágrafo I del artículo 54 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, respecto al derecho que tiene el usuario de recibir por parte de la empresa o entidad regulada, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio.

11. Por otra parte, es prudente que la Autoridad Regulatoria tenga presente que en un supuesto que exista dos reclamaciones con el mismo objeto, causa y sujetos, es decir con identidad en sus elementos, tal identidad o similitud no puede ser causal o justificativo para que el privado y menos la autoridad vulneren el derecho constitucional de petición, alegando que la reclamación ya fue contestada.

12. Conforme a lo señalado, se evidencia que el operador incumplió lo establecido por el parágrafo I del artículo 56 de la Ley N° 2341 al no registrar e individualizar la nueva reclamación

canalizada por la ATT y al no asignarle un número correlativo, que debió ser puesto en conocimiento de Beco Internacional Ltda., por lo que el recurrente no pudo incumplir lo dispuesto por el parágrafo I del artículo 59 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172.

En este sentido, la ATT debió considerar la nota de fecha 11 de julio de 2017, presentada por Olivia López Soliz en representación de Beco Internacional Ltda., como una reclamación administrativa, conforme al principio de informalismo y en aplicación del artículo 42 de la Ley N° 2341, que manda a la autoridad a calificar y determinar el procedimiento que corresponda a la naturaleza de la cuestión planteada.

13. Es imprescindible que las resoluciones sean suficientemente motivadas y expongan con claridad las razones que inducen a emitirlas y contengan una minuciosa fundamentación legal que sustente la parte dispositiva y que respalde su emisión, permitiendo concluir que la determinación asumida sobre la existencia o inexistencia de la falta administrativa, fue el resultado de una correcta y objetiva valoración de las pruebas. Por lo tanto, no es pertinente ingresar en el análisis de otros argumentos expuestos por la recurrente en el presente recurso, toda vez que hacen al fondo mismo de la controversia, que deben ser analizados en la nueva resolución a ser emitida por el ente regulador debidamente motivada y fundamentada.

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 Jorge Saavedra en representación de Beco Internacional Ltda., contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 123/2017 de 27 de noviembre de 2017, revocando totalmente el acto administrativo impugnado, y en consecuencia se revoque la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ RA-ODE-TL LP 666/2017 de 28 de septiembre de 2017.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por Jorge Saavedra en representación de Beco Internacional Ltda., contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 123/2017 de 27 de noviembre de 2017, revocando totalmente el acto administrativo impugnado y, en su mérito, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ RA-ODE-TL LP 666/2017 de 28 de septiembre de 2017.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolver la reclamación presentada por la usuaria, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en el presente acto.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

DGAJ V° B° Carolina Conez M.O.P.S.V.

DGAJ-URJ V°B° Maria Guillen M.O.P.S.V.