



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 149

La Paz, 23 MAYO 2016

VISTOS: el recurso jerárquico parcial planteado por Luís Eduardo Rejas Alurralde, en contra del Auto ATT-DJ-A TL LP 1363/2015 de 21 de diciembre de 2015, emitido 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. De conformidad con el Formulario ETEL_LPZ/002299/2014, en fecha 7 de abril de 2014, Luís Eduardo Rejas Alurralde presentó reclamación directa en contra de ENTEL S.A., manifestando que no desea el servicio de buzón de voz, habiendo expresado que en consulta a atención del cliente le indicaron que no es posible la desactivación automática del buzón de voz, señalándole que si desea la desactivación debe desplazarse físicamente para realizar un trámite. En tal sentido, el reclamante señaló que tal desactivación debería poder hacerse de manera automática y voluntaria desde la terminal del usuario.

2. En función a la reclamación del interesado, el 14 de abril de 2014, ENTEL S.A. resolvió lo siguiente: "se efectuó el análisis para la resolución correspondiente, reclamo improcedente: Sr. Cliente, le comunicamos que habiendo realizado el análisis de su reclamo no es posible dar curso a su requerimiento según normativa".

3. Dada la disconformidad del usuario con la respuesta del operador, mediante Nota de 28 de abril de 2014, presentó la respectiva reclamación administrativa.

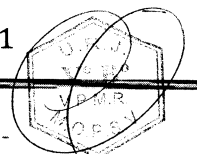
4. A través de Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 398/2014 de 3 de junio de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos contra ENTEL S.A. por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso d) parágrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones, por el presunto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario.

5. A través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 634/2014 de 10 de octubre de 2014, la ATT declaró fundada la reclamación administrativa interpuesta por Luís Eduardo Rejas Alurralde en contra de ENTEL S.A. por la comisión de la infracción establecida en el inciso d), parágrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950 e instruyó al operador concretar la inhabilitación del servicio de buzón de voz, previa validación de los datos personales del reclamante.

6. Verificada la notificación con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 634/2014, mediante nota de 10 de noviembre de 2014 Luís Eduardo Rejas Alurralde formuló recurso de revocatoria en contra de la mencionada resolución.

7. A través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 147/2015 de 5 de febrero de 2015, el regulador aceptó en parte el recurso de revocatoria interpuesto por Luís Eduardo Rejas Alurralde en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 634/2014 e instruyó a ENTEL S.A. que demuestre la factibilidad de activar o desactivar el servicio de "buzón de voz" de manera remota exponiendo la conveniencia y afectación hacia la generalidad de los usuarios.

8. Verificada la notificación con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 147/2015 en fecha 19 de febrero de 2015, el día 2 de marzo de 2015, Luís Eduardo Rejas Alurralde presentó recurso jerárquico.





9. Mediante Resolución Ministerial N° 274 de 30 de septiembre de 2015, esta Cartera de Estado resolvió aceptar el recurso jerárquico planteado por Luis Eduardo Rejas Alurralde, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 147/2015, revocando totalmente dicha resolución y en su mérito revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 634/2014 e instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la emisión de un nuevo acto por el que se resuelva la reclamación administrativa presentada por el interesado.

10. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1210/2015 de 15 de octubre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes determinó en sus partes pertinentes declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Luis Eduardo Rejas Alurralde en contra de ENTEL S.A. no habiéndose desvirtuado la infracción contenida en el inciso d) parágrafo I, artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones e instruyó a ENTEL S.A. asuma todas las medidas necesarias para atender adecuadamente el requerimiento del reclamante en relación a la inhabilitación del servicio de buzón de voz; que demuestre la factibilidad de activar o desactivar el servicio de buzón de voz de manera remota para la generalidad de los usuarios y dé estricto cumplimiento al procedimiento de atención de reclamaciones de usuarios normativamente establecido.

11. A través de Nota de 9 de noviembre de 2015, Luis Eduardo Rejas Alurralde interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1210/2015.

12. Por Nota fechada el "16 de abril de 2014" presentada el 1° de diciembre de 2015, Luis Eduardo Rejas Alurralde solicitó el desglose de documentos relativos a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1210/2015, acceso a la revisión de los reglamentos internos vigentes en la ATT y a instructivos y reglamentación relativa al artículo 54 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 y a las disposiciones relativas a las operaciones del sistema de notificaciones -SINOP (fojas 16).

13. Mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 1332/2015 de 8 de diciembre de 2015, el ente regulador dio respuesta a la Nota de 1° de diciembre de 2015, presentada por Luis Eduardo Rejas Alurralde, expresando lo siguiente (fojas 15):

i) El término desglose significa separar un documento de otros, por lo que requiere al usuario precise los documentos que requiere para el desglose.

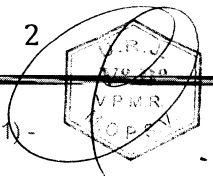
ii) Los reglamentos requeridos se encuentran en la página web del ente regulador, siendo los mismos de carácter público y acceso general.

iii) El Reglamento de Notificaciones – SINOP, fue aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria 0022/2012 de 19 de septiembre de 2012 y por una observación del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda que establece que dicho procedimiento debe estar en concordancia con el artículo 15 del Decreto Supremo N° 27172 y mientras no concluya el trámite que se está realizando al respecto, no se puede proseguir con su uso.

14. Por Nota de fecha 16 de diciembre de 2015, el reclamante solicitó la revocatoria del Auto ATT-DJ-A TL LP 1332/2015 de 8 de diciembre de 2015, manifestando lo siguiente (fojas 11 a 12):

i) Para poder precisar los documentos requeridos requiere acceder al expediente del caso.

ii) Fundamenta su requerimiento en el artículo 18 de la Ley N° 2341 de Procedimiento





Administrativo y en el artículo 22 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, relativos al acceso a la información.

iii) Solicita que se le proporcione información mencionada por el ente regulador relativa al Sistema de Notificaciones Electrónicas - SINOT.

15. A través de Auto ATT-DJ-A TL LP 1363/2015 de 21 de diciembre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes admitió el recurso planteado por Luís Eduardo Rejas Alurralde en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 1210/2015 de 15 de octubre de 2015, dispuso la apertura de un término probatorio de 10 días y providenciando a la Nota de 16 de diciembre de 2015, reiteró que el expediente está a disposición del recurrente; que la información requerida se encuentra en la página web www.att.gob.bo y que el impetrante tiene la carga procesal de identificar la información que es de su interés para hacer valer sus pretensiones y tachó las frases y afirmaciones ofensivas contenidas en dicha nota, llamando la atención al recurrente (fojas 6 a 7).

16. Por Nota de 12 de enero de 2016, Luís Eduardo Rejas Alurralde interpuso recurso jerárquico parcial en contra del Auto ATT-DJ-A TL LP 1363/2015 de 21 de diciembre de 2015, expresando lo siguiente (fojas 1 a 3):

i) A través del Auto ATT-DJ-A TL LP 1332/2015, la ATT solicitó al recurrente que busque la información que requiere en la página web de la entidad, sin darle mayor referencia de lo que debe buscar, ni enlaces concretos ni números de resolución.

ii) En el recurso de revocatoria planteado en contra del Auto ATT-DJ-A TL LP 1332/2015 observó que el ente regulador al menos debería darle las pautas de búsqueda, observando que la página del regulador es "caótica y difícil de navegar", observando que la ATT debiera facilitar el acceso a la información, cosa que no hizo.

iii) El 28 de diciembre de 2015, por Auto ATT-DJ-A TL LP 1363/2015 la entidad reguladora confirma su posición obstruccionista, remitiendo al usuario nuevamente a la página web de la entidad, indicando al interesado que éste tiene la carga procesal de identificar la información que es de su interés para hacer valer sus pretensiones, "amenazándolo" con sanciones y procesos legales por supuestas frases y afirmaciones ofensivas contra la Autoridad de la ATT.

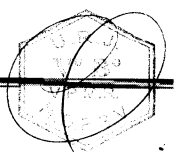
iv) El rechazo del regulador a proporcionarle la información requerida obstruye su derecho a la defensa, considerando que dicha información es de importancia en "dos conflictos a resolver".

v) Observa que la información que requiere se constituye en normativa que es utilizada a diario por el ente regulador; no se le aclara si existe la información requerida ni se le facilita el acceso a la información mediante enlaces o números de resoluciones.

vi) Solicita que la información que se le brinde constituya la totalidad de la normativa solicitada, pertinente y vigente y que en su caso pueda pedir copia simple y legalizada de la misma.

17. Mediante Auto RJ/AR-001/2016 de 19 de enero de 2016, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Luís Eduardo Rejas Alurralde, en contra del Auto ATT-DJ-A TL LP 1363/2015 (fojas 232).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 373/2016 de 18 de mayo de 2016, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico parcial que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se acepte el recurso jerárquico planteado por Luís Eduardo Rejas Alurralde, en contra del Auto ATT-DJ-A TL LP 1363/2015 de 21 de

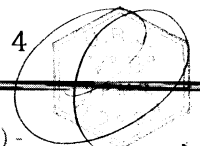




diciembre de 2015, emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT y, en consecuencia, revocar las determinaciones contenidas en la parte denominada “Providenciando a la Nota presentada el 17 de diciembre de 2015” de dicho Auto y del Auto ATT-DJ-A TL LP 1332/2015 que restringen el acceso a la información del usuario al remitirlo a una búsqueda en la página web de la entidad, desconociendo los parámetros establecidos por la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 y demás normativa aplicable que garantiza la transparencia y el acceso a la información.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 373/2016, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 57 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo establece que no proceden recursos administrativos contra los actos de carácter preparatorio o de mero trámite, salvo que se trate de actos que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.
2. El inciso k) del artículo 16 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo determina que en su relación con la administración pública las personas tienen derecho a acceder a registros y archivos administrativos en la forma establecida por ley.
3. Por su parte, el inciso j) del referido artículo dispone que las personas tienen derecho a obtener certificados y copias de los documentos que estén en poder de la Administración Pública, con las excepciones que se establezcan expresamente por ley o disposiciones reglamentarias especiales.
4. El párrafo I del artículo 18 de la Ley N° 2341 dispone que las personas tienen derecho a acceder a los archivos, registros públicos y a los documentos que obren en poder de la Administración Pública, así como a obtener certificados o copias legalizadas de tales documentos cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora, en imagen u otras, o el tipo de soporte material en que figuren.
5. En esa línea, el artículo 22 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 determina que los administrados que intervengan en un procedimiento y aquellos que acrediten un derecho subjetivo, interés legítimo o derecho de incidencia colectiva, tendrán acceso a la documentación cursante en la Superintendencia, para el caso la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, que se relacione con el procedimiento en el que intervienen o con el derecho o interés que invocan. Podrán obtener a su costa, mediante petición escrita, certificados y copias legalizadas o simples.
6. El Numeral 5.1. del documento denominado Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, aprobado mediante Decreto Supremo N° 0214 establece que los componentes para impulsar la transparencia en la gestión pública son: el acceso a la información, el control social, la ética y la rendición pública de cuentas.
7. Por su parte, el artículo 3 del Decreto Supremo N° 28168 de 17 de mayo de 2005, de Acceso a la Información y Transparencia en la Gestión Pública establece al referirse a la publicidad que toda información que genere y posea el Poder Ejecutivo pertenece a la colectividad y es pública. Las personas tendrán el derecho de acceso irrestricto a la misma, salvo excepciones expresamente previstas por leyes vigentes.
8. En atención a los antecedentes del caso y considerando las disposiciones normativas aplicables, corresponde en primer término dilucidar si es admisible un recurso en contra de un acto preparatorio o de mero trámite como lo es el Auto ATT-DJ-A TL LP 1363/2015 de 21 de diciembre de 2015; en esa línea debe decirse que el recurrente observó que el





rechazo del regulador a proporcionarle la información requerida obstruye su derecho a la defensa, considerando que dicha información es de importancia en “dos conflictos a resolver”; planteado tal aspecto y considerando que el artículo 57 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo admite la posibilidad de que se impugne un acto preparatorio o de mero trámite cuando éste produzca indefensión, que la indefensión es la situación en la que queda una parte del proceso cuando se le impide el ejercicio de un derecho de naturaleza procesal, anulando o restringiendo, total o parcialmente, sus oportunidades de defensa y que de conformidad con los incisos k) y l) del artículo 16 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo las personas tienen derecho a acceder a registros y archivos administrativos en la forma establecida por ley y a obtener certificados y copias de los documentos que estén en poder de la Administración Pública, se evidencia que el hecho de que la Administración no proporcione información requerida por el administrado para hacer valer sus derechos en el proceso evidentemente lo coloca en situación de indefensión, lo que demuestra que el recurso planteado por el interesado en contra del Auto ATT-DJ-A TL LP 1363/2015 de 21 de diciembre de 2015 cumple con el requisito de admisibilidad establecido por el mencionado artículo 57 de la Ley N° 2341.

9. Precisado tal aspecto, corresponde ingresar en el análisis de lo argumentado por el interesado en su recurso jerárquico, así, en relación a que a través del Auto ATT-DJ-A TL LP 1332/2015, la ATT indicó al usuario que busque la información que requiere en la página web de la entidad, sin darle mayor referencia de lo que debe buscar: ni enlaces concretos ni números de resolución, debe decirse que efectivamente el ente regulador no atendió debidamente la solicitud del administrado, considerando que éste puntualizó que requería acceso a instructivos y reglamentación vigentes relacionados con el artículo 54, III del Reglamento de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 y a la reglamentación a la que se refiere el artículo 33, VII de la Ley N° 2341, observándose que el inciso k) del artículo 16 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo determina que en su relación con la administración pública las personas tienen derecho a acceder a registros y archivos administrativos en la forma establecida por ley, por lo que se advierte que la respuesta dada por el regulador en sentido de que el usuario “puede acceder a su página web” resulta ambigua y no satisface el requerimiento efectuado por el usuario siendo deber de la Administración el garantizar el acceso a la información de los administrados, de conformidad a las disposiciones normativas citadas.

10. Respecto a que en el recurso de revocatoria planteado en contra del Auto ATT-DJ-A TL LP 1332/2015 observó que el ente regulador al menos debería darle las pautas de búsqueda, observando que la página del regulador es “caótica y difícil de navegar”, señalando que la ATT debiera facilitar el acceso a la información, cosa que no hizo; debe decirse en la línea de lo precedentemente expuesto que el acceso a la información por parte del administrado supone implícitamente que la administración facilite y favorezca dicho acceso, brindando al administrado las pautas de búsqueda e información necesaria, particularmente en relación a los instrumentos que ella misma genera, situación que no se evidenció en el caso en controversia.

11. Sobre lo expresado en sentido de que el 28 de diciembre de 2015, por Auto ATT-DJ-A TL LP 1363/2015 la entidad reguladora confirma su “posición obstruccionista”, remitiendo al usuario nuevamente a su página web, indicando que éste tiene la carga procesal de identificar la información que es de su interés para hacer valer sus pretensiones, amerita destacar que efectivamente concierne a la entidad reguladora proporcionar al usuario la información que éste requiere y que se encuentre en sus archivos y en el caso en análisis también puntualizar la forma en que podría obtener tal información de su página web precisando los accesos virtuales que deben ser utilizados.

12. En cuanto a que el ente regulador habría amenazado al recurrente con sanciones y procesos legales por supuestas frases y afirmaciones ofensivas contra la Autoridad de la ATT, se advierte que el usuario efectivamente se extralimitó al expresar por ejemplo que existiría una actitud ociosa del ente regulador, calificativo que podría obviarse por no ser necesario para puntualizar los derechos que reclama, destacándose que el ente regulador



en uso de sus facultades se limitó a tachar las frases y afirmaciones ofensivas y a apercibir al interesado a que se abstenga de utilizar tales apreciaciones en sus escritos, facultad establecida en el artículo 63 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobado mediante Decreto Supremo N° 27113.

13. En relación a que el rechazo del operador a proporcionarle la información requerida obstruye su derecho a la defensa, considerando que dicha información es de importancia en “dos conflictos a resolver”, debe señalarse que la ATT debe actuar con la mayor diligencia y celeridad a tiempo de atender las solicitudes de información requeridas por los usuarios, entendiéndose que el acceso a la información y la transparencia favorecen el derecho a la acción del administrado.

14. En cuanto a que la información que requiere se constituye en normativa que es utilizada a diario por el ente regulador; no se le aclara si existe la información requerida ni se le facilita el acceso a la información mediante enlaces o números de resoluciones, cabe reiterar que corresponde a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes garantizar a los administrados el acceso a la información, especialmente cuando éstos la requieren expresamente, siendo una prioridad del Estado favorecer y transparentar el acceso a la información.

15. En cuanto a la solicitud de que la información que se le brinde constituya la totalidad de la normativa solicitada, pertinente y vigente y que en su caso pueda pedir copia simple y legalizada de la misma, corresponde que el ente regulador atienda tal requerimiento, coordinando con el interesado qué información es la que requiere exactamente, precisando si ésta existe o no y en su caso, aclarar si corresponde que acuda a otras fuentes distintas de la del ente regulador para obtenerla, señalando claramente cuales son.

16. Por todo lo referido y considerando la obligación de la Administración Pública de transparentar su información y de brindarla a los interesados que la requieran, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico parcial planteado por Luís Eduardo Rejas Alurralde, en contra del Auto ATT-DJ-A TL LP 1363/2015 de 21 de diciembre de 2015, emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT y, en consecuencia, revocar las determinaciones contenidas en la parte denominada “Providenciando a la Nota presentada el 17 de diciembre de 2015” de dicho Auto y del Auto ATT-DJ-A TL LP 1332/2015 que restringen el acceso a la información del usuario al remitirlo a una búsqueda en la página web de la entidad, desconociendo los parámetros establecidos por la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 y demás normativa que garantiza la transparencia y el acceso a la información.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico parcial planteado por Luís Eduardo Rejas Alurralde, en contra del Auto ATT-DJ-A TL LP 1363/2015 de 21 de diciembre de 2015, emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT y, en consecuencia, revocar las determinaciones contenidas en la parte denominada “Providenciando a la Nota presentada el 17 de diciembre de 2015” de dicho Auto y del Auto ATT-DJ-A TL LP 1332/2015 que restringen el acceso a la información del usuario al remitirlo a una búsqueda en la página web de la entidad, desconociendo los parámetros establecidos por la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE

6



aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 y demás normativa que garantiza la transparencia y el acceso a la información.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la debida atención al requerimiento del recurrente, transparentando su información y facilitando el acceso del interesado a la misma, conforme a los parámetros normativos expuestos en la presente resolución.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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