



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 167

La Paz, 19 MAYO 2017

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Franz Alberto Alanoca Huanca, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 130/2016 de 23 de diciembre de 2016, 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. El 30 de septiembre de 2015, Franz Alberto Alanoca Huanca presentó reclamación directa en contra de ENTEL S.A. por intermitencia en la línea telefónica 71261733, toda vez que no cuenta con señal en la zona 3 de Mayo y Ciudad Satélite Plaza 10 de Noviembre. El problema persiste desde el cambio de tecnología que fue en fecha 19 de julio de 2013, además solicita la reparación de daños y perjuicios que tuvo la citada línea telefónica.

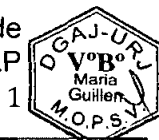
2. El 29 de diciembre de 2015, el usuario presentó reclamación administrativa manifestando que en fecha 30 de septiembre de 2015 presentó reclamación directa ante la oficina de Atención al Consumidor – ODECO de ENTEL S.A., por dificultades en el servicio de telefonía móvil que data desde el 19 de julio de 2013 (fecha de cambio de tecnología de TDMA a GSM). La resolución a la reclamación directa fue emitida en fecha 20 de octubre de 2015 y la notificación fue realizada el 22 de octubre de 2015, declarando la reclamación directa como improcedente, no habiéndose solucionado el problema objeto de la reclamación, es decir la señal intermitente y/o falta de señal en los lugares mencionados.

3. A través de Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 108/2016, de 04 de febrero de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT formuló cargos contra ENTEL S.A. por la presunta comisión de la infracción establecida en el parágrafo I, artículo 26 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, de fecha 20 de octubre de 2000, por servicio deficiente provisto a la línea telefónica 71261733, en el periodo objeto de la reclamación. Asimismo, formuló cargos por la presunta comisión de la infracción establecida 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 aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, de fecha 20 de octubre de 2000, por funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario.

4. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 588/2016 de 17 de octubre de 2016, la ATT declaró fundada la reclamación administrativa interpuesta por Franz Alberto Alanoca Huanca en contra de ENTEL S.A., en relación a la infracción contenida en el parágrafo I, artículo 26 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, apercibiéndolo al estricto cumplimiento de lo establecido en el numeral 1), artículo 54 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, e instruyó al operador a realizar la devolución del monto facturado a la línea telefónica 71261733 por la provisión del servicio deficiente de telefonía móvil correspondiente al periodo del 30 de septiembre al 20 de octubre de 2015.

Asimismo, en el Resuelve Segundo de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 588/2016 de 17 de octubre de 2016, la ATT declaró infundada la reclamación administrativa interpuesta por Franz Alberto Alanoca Huanca en contra de ENTEL S.A., en virtud del Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 826/2016 de 4 de octubre de 2016, 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 aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, por funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario.

5. Mediante nota de 05 de diciembre de 2016 Franz Alberto Alanoca Huanca presentó recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP





588/2016 de 17 de octubre de 2016, exponiendo los siguientes agravios (fojas 7):

i) En cuanto al Considerando 4 (Análisis Técnico Legal), "...el operador intentó brindar la asistencia técnica al usuario" la ATT presume que la imposibilidad de brindar asistencia técnica por parte de ENTEL S.A. fue por aspectos ajenos a la empresa. La ATT no infiere que no pudieron contactarme en la Zona 3 de Mayo fue porque el servicio de telefonía de ENTEL S.A. es precisamente deficiente y la señal no llega.

ii) En otro punto del mismo Considerando 4, la ATT efectúa un corte temporal antojadizo, y se limita establecer un rango totalmente paralizado en favor de ENTEL S.A. del 30 de septiembre al 20 de octubre de 2015, cuando en ningún momento del proceso administrativo ENTEL S.A. prueba que su servicio fue brindado bajo estándares de calidad aceptables, desde el cambio de tecnología de TDMA a GSM de la línea telefónica 71261733 es decir desde el 19 de julio de 2013. La ATT debió resolver aplicando el principio de *indubio pro administrado* que en el resuelve recurrido no se cumple, porque si la ATT considera que en su rango de fechas establecido *mutu proprio* la empresa dio un servicio deficiente, es lógico que antes y después de esa fecha el servicio tuvo también esa calidad, es decir, deficiente.

6. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 130/2016, de 23 de diciembre de 2016, la ATT desestimó el recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 588/2016, por su presentación fuera de término. Tal determinación fue asumida en consideración al siguiente análisis (fojas 4 a 6):

i) El artículo 61 de la Ley N°2341 prevé que los recursos administrativos previstos en esa Ley, serán resueltos confirmando o revocando total o parcialmente la resolución impugnada, o, en su caso, desestimando el recursos si este estuviese interpuesto fuera de término, no cumplierse las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumplierse el requisito de legitimación establecido en el artículo 11 de esa Ley.

ii) El inciso a) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, señala que el recurso de revocatoria será resuelto desestimándolo, cuando no existe nulidad absoluta y se hubiese interpuesto fuera de término o por un recurrente no legitimado; o no cumpla con los requisitos esenciales de forma exigidos; o hubiese sido interpuesto contra una resolución preparatoria o de mero trámite que no produce indefensión ni impide la continuación del procedimiento; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia.

iii) Siendo evidente que de la verificación del expediente del caso se puede establecer que no concurrió ninguna de las causales previstas en el párrafo I del artículo 35 de la Ley N° 2341, y que el recurso de revocatoria interpuesto, ha sido presentado fuera del término previsto legalmente al efecto, lo que imposibilita a la ATT abrir su competencia para la revisión del acto recurrido y "la evaluación de los argumentos planteados por el operador en su memorial presentado el 29 de agosto de 2016", corresponde la desestimación del citado Recurso de Revocatoria, de acuerdo a lo establecido en el inciso a) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, de fecha 20 de octubre de 2000, concordante con el artículo 61 de la Ley N° 2341.

7. En fecha 6 de enero de 2017, Franz Alberto Alanoca Huanca presentó recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 130/2016, exponiendo los siguientes argumentos (Fojas 1 y 1 vuelta):

i) En cuanto a la notificación de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 588/2016, los criterios administrativos seguidos por la ATT de puesta en conocimiento del usuario/reclamante (notificación en Secretaría) de sus resoluciones de carácter definitivo, vulneran el debido proceso al provocar la indefensión del usuario/reclamante por desconocimiento formal de las mismas.

ii) Respecto a los argumentos del Considerando 4 (Análisis Técnico-Legal) de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 588/2016, en una de sus secciones se indica



que: "el operador intentó brindar la asistencia técnica al usuario", la ATT presume que la imposibilidad de brindar asistencia técnica por parte de ENTEL S.A. al usuario fue por aspectos ajenos a la empresa; cuando en realidad la imposibilidad de contactarme específicamente en la zona 3 de Mayo fue y es por la calidad deficiente del servicio de telefonía móvil prestado por ENTEL S.A.; en consecuencia la presunción de la ATT no tiene asidero fáctico.

iii) En otra sección del mismo Considerando 4, la ATT efectúa un corte temporal antojadizo y se limita a establecer un rango totalmente parcializado a favor de ENTEL S.A. (del 30 de septiembre al 20 de octubre de 2015); cuando en ningún momento del presente proceso ENTEL S.A. prueba que su servicio se brinda bajo estándares de calidad aceptables, hecho (servicio deficiente) que de manera continuada se viene verificando desde el cambio de tecnología - de TDMA a GSM-, es decir, desde el 19 de julio de 2013. La ATT debió resolver el caso aplicando el principio del *indubio pro administrado*, porque es lógico suponer que antes y después de la fecha establecida por la ATT (del 30 de septiembre al 20 de octubre de 2015) el servicio tuvo la misma calidad, es decir, deficiente.

iv) En relación al Otrrosi 2 (liquidación de daños y perjuicios) del memorial que incoa el presente caso, la ATT no se pronuncia taxativamente; se limita a instruir la devolución del monto facturado del 30 de septiembre al 20 de octubre de 2015, que según el cálculo efectuado por ENTEL S.A. asciende a la irrisoria suma de Bs40,00.- (Cuarenta 00/100 Bolivianos) monto que de manera unilateral fue acreditada a la línea 71261733 por ENTEL S.A.

v) Finalmente, respecto al Otrrosi 3 (Investigación de oficio sobre usuarios perjudicados) del memorial primigenio (de octubre de 2015) la ATT no responde absolutamente nada.

8. A través de Auto RJ/AR-002/2017 de 12 de enero de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Franz Alberto Alanoca Huanca, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 130/2016 de 23 de diciembre de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 52).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 453/2017 de 19 de mayo 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 Franz Alberto Alanoca Huanca, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 130/2016 de 23 de diciembre 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° 453/2017, 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. Considerando los antecedentes normativos citados, sin entrar a los temas de fondo planteados por Franz Alberto Alanoca Huanca, corresponde 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 determinaría 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 11 del expediente del caso, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TL LP 588/2016 fue notificada al recurrente en Secretaría el día 27 de octubre de 2016, tomando en cuenta que el usuario señaló domicilio procesal un correo electrónico, al que si bien le fue remitida dicha resolución éste no cumple con las previsiones normativas para ser considerado un domicilio válido para notificaciones, y a pesar de que la ATT instó a las partes, a través del Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 108/2016, que señalen un domicilio legal de conformidad a lo dispuesto en el artículo 13 del Decreto Supremo N° 27172, el usuario no señaló domicilio dentro del radio urbano de la sede la ATT, siendo correcta la notificación realizada en Secretaría según las previsiones del párrafo III del artículo 33 de la Ley N° 2341.

Por lo que el plazo de 10 días para la presentación del recurso de revocatoria, establecido normativamente, venció el 11 de noviembre de 2016; por tanto, al haber sido planteado el día 5 de diciembre de 2016, correspondía, como adecuadamente lo hizo la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, desestimarlo 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, 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 interpuesto por Franz Alberto Alanoca Huanca, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 130/2016 de 3 de junio 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 Franz Alberto Alanoca Huanca, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 130/2016 de 23 de diciembre de 2016 y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.



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

