



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 187

La Paz, 19 JUN. 2017

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por Rodolfo German Weise Antelo, en representación de la Cooperativa de Telecomunicaciones Santa Cruz de Responsabilidad Limitada – COTAS R.L., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 10/2017, de 18 de enero 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. En fecha 28 de marzo de 2016, Ana María Román de Auad presentó reclamación directa contra COTAS R.L. debido a cortes intempestivos de los canales 366 y 358 en los últimos cinco días, reclamación que fue declarada procedente debido a que se presentaron deficiencias de orden técnico, que fueron reparados, restableciendo el servicio dentro de los parámetros normales. El 22 de abril de 2016, la usuaria presentó reclamación administrativa contra COTAS R.L. por no estar de acuerdo con la respuesta (fojas 121, 122 y 118).

2. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE TL LP 538/2016, de 2 de junio de 2016, la ATT formuló cargos contra COTAS R.L. "por presunta vulneración del derecho contenido en el numeral 1, artículo 54 de la Ley N° 164, infracción a la que refiere el párrafo I, artículo 26 del Reglamento de Sanciones, ante el supuesto servicio deficiente de TV paga provisto al usuario en el periodo de reclamo"; y mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 584/2016 de 8 de junio de 2016, la ATT acumuló las reclamaciones interpuestas por Miguel Andrés Auad en representación de Ana María Román de Auad en un solo trámite, la de 28 de marzo de 2016 a la de 28 de abril de 2016 (fojas 104, 105 y 68).

3. Contestada la formulación de cargos, mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 674/2016, de 16 de noviembre de 2016, la ATT declaró fundada la reclamación presentada por Miguel Andrés Auad en representación de Ana María Román de Auad contra COTAS R.L., en virtud al Informe Técnico ATT-OFR SZ-INF TEC SC 431/2016 de 26 de octubre de 2016, habiendo vulnerado el derecho contenido en el numeral 1), artículo 54 de la Ley N° 164, infracción a la que refiere el párrafo I, artículo 26 del Reglamento de Sanciones, en relación al servicio deficiente de distribución de señales o TV paga, provisto al usuario del 23 al 29 de marzo de 2016; e instruyó a COTAS R.L. a realizar la re-facturación de la factura del mes de marzo de 2016, descontando los montos correspondientes del 23 al 29 de marzo de 2016. Tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 52 a 55):

i) El operador presentó copia del reporte de Interrupción de Servicio de Distribución de Señales (TV Paga) correspondiente al 29 de marzo de 2016, remitido a la ATT mediante Nota con cite: COTAS GG/UR N° 302/2016 de 1° de abril de 2016, donde se refleja que efectivamente la causa de la interrupción se debió a ciertas fallas presentadas en un Multiplexor, hecho que tuvo una duración aproximada de 37 minutos, desde Hrs. 16:37 hasta Hrs. 17:14, afectando a un total de cuarenta y tres mil novecientos sesenta y nueve (43.969) usuarios.

ii) De acuerdo al análisis realizado y a la prueba presentada por el operador, se evidenció que del 23 al 28 de marzo de 2016, se presentaron diversos cortes en el servicio de Distribución de Señales provisto al usuario, aspecto que es reconocido por COTAS R.L. en respuesta a la primera reclamación directa, de la siguiente manera: "(...) se verificó que el servicio Cotas cable provisto para el contrato TV021691, presentó deficiencias de orden técnico que posterior a los trabajos respectivos de reparación y mantenimiento, el servicio fue restablecido dentro de los parámetros normales" (Sic.). En este sentido, a pesar de que las acciones llevadas a cabo por el operador el 28 de marzo de 2016, hayan logrado solucionar el inconveniente, al día siguiente, el 29 de marzo de 2016, se presentó la



1



interrupción general descrita en el servicio de Tv Paga, interrupción que afectó nuevamente la provisión regular del servicio al usuario. De esta manera, se evidenció que durante el periodo objeto de reclamo, del 23 al 29 de marzo del 2016, el servicio recibido por la Sra. Ana María Román de Auad no fue brindado en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida.

iii) Por principio establecido en el inciso d), artículo 3, del Reglamento General a la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, en relación a la prestación efectiva del servicio, se dispone que: "En ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación". (Sic.) Consecuentemente, no habiéndose probado que la provisión del servicio fue regular, por cuanto no estuvo disponible, sin interrupciones y efectiva, por cuanto no fue utilizado por el usuario en las condiciones contratas, se considera que el operador brindó un servicio deficiente en el periodo reclamado.

4. En fecha 9 de diciembre de 2016, COTAS R.L. interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 674/2016, con base en los siguientes argumentos (fojas 33 a 34):

i) Al basarse la Resolución Administrativa Regulatoria 674/2016 sólo en el Informe ATT-OFR-SZ-INF TEC SC 431/2016, sin tomar en cuenta ni valorar lo establecido en el Reglamento General de la Ley 164 para el Sector de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 1391 y en la Resolución Administrativa Regulatoria N° 2003/0555 de 30 de junio de 2003 que aprobó el Instructivo para la Autorización de Interrupción de Operaciones y Suspensión de Servicios, se evidencia que la misma carece de los elementos esenciales del debido proceso, es decir, una decisión motivada y fundada en derecho.

ii) La ATT incumple funciones y atribuciones fundamentales que hacen a su competencia, desestimando de manera sistemática pruebas fehacientes que demuestran en primera instancia la existencia de corte parcial del Servicio de Tv Paga, ya que solo fueron afectados los canales 358 y 366 que posteriormente un corte del servicio, pero que fueron cortes esporádicos por minutos que no llegaron a superar horas de servicio y suscitados entre las fechas del 23 al 29 de marzo de 2016 y no como lo manifiestan en el Informe Técnico sobre el cual se basaron para emitir la impugnada resolución. Por lo tanto, se concluye que no se han valorado en su real dimensión los descargos presentados por COTAS, los cuales debieron ser el puntal para que el regulador profundice su búsqueda de la verdad material, activando el principio invocado.

iii) COTAS R.L. discrepa con lo concluyente del informe técnico, base de la resolución impugnada, ya que por las pruebas aportadas y arrimadas en el proceso, claramente se demuestra la existencia de reportes de fallas entre el 23 y 29 de marzo de 2016, atendida con la boleta de falla N° 101467298 y que no superaron las 12 horas de corte de servicio, por lo que no amerita el descuento sugerido en el Informe Técnico e instruido en la Resolución Administrativa Regulatoria 674/2016, pues se vulneró el parágrafo IV del artículo 170 del Decreto Supremo N° 1391 y el segundo parágrafo del artículo 3 del de la Resolución Administrativa Regulatoria N° 2003/0555.

iv) La Resolución Administrativa Regulatoria 674/2016 vulnera los principios de legalidad y de razonabilidad, al no valorarse en su real magnitud lo señalado en la normativa regulatoria vigente en el país; del debido proceso, pues no fueron valoradas sus pruebas de descargo en su real magnitud en proporción al reclamo objeto del proceso; de verdad material, al desestimar el cumplimiento del parágrafo IV del artículo 170 del Decreto Supremo N° 1391 y de la Resolución Administrativa Regulatoria N° 2003/0555; y el principio de Impulso de Oficio, al no asignarle el justo valor a las pruebas de descargo aportadas.





v) Se afectó el derecho al Trabajo y a una Justa Remuneración, al decretar la devolución de un cobro correctamente realizado por un servicio prestado en apego a las leyes y normativas vigentes, causando daños incuantificables a su prestigio e imagen.

5. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 10/2017, de 18 de enero de 2017, la ATT rechazó el recurso de revocatoria presentado por COTAS R.L. en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 674/2016, confirmándola totalmente, de acuerdo al siguiente análisis (fojas 20 a 32):

i) Corresponde considerar que el operador remitió el Historial de Solicitud N° 101467298 en el cual se establece que el corte de los canales provistos por el operador al usuario, el 28 de marzo de 2016, se produjo de horas 15:59:59 a 16:58:12, es decir por más de 59 minutos. Aunque esta información, no coincide con la contenida en el Formulario COTAS/SCZ/963/280316, en el cual se menciona que la hora del reclamo directo fue a horas 15:15:33 del 28/03/16, lo cual incide en que el evento haya durado hasta 1 hora y 43 minutos.

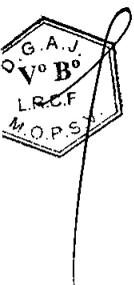
ii) En relación al corte ocurrido el 29 de marzo de 2016, en el Informe sin número adjunto a la nota COTAS GG/UR N° 557/2016, el operador afirma que el usuario llamó al soporte técnico a horas 16:25:37 informando que estaba con problemas en varios canales (357, 358, 366, 367, etc.), y que a horas 17:12, el Coordinador de Call Center llamó al usuario para informarle que debido a problemas en su equipo Multiplexor se ocasionó la interrupción de 50 canales de la grilla, confirmando el restablecimiento del servicio. De acuerdo a esta información proporcionada por el operador, el corte tuvo una duración de 47 minutos. Aunque dicha información no es coincidente con la reportada en la nota COTAS GG/UR N° 302/2016, en la cual se menciona que el corte del 29 de marzo de 2016, comenzó a horas 16:37 y concluyó a horas 17:14; esto evidencia que la información remitida por el operador es inconsistente e imprecisa, por cuanto no pudo a horas 17:12 informar al usuario la solución del problema cuando, de acuerdo a la informado a este Ente Regulator, dicha solución ocurrió a horas 17:14 del 29 de marzo de 2016.

iii) El operador debe considerar que respecto a los días 23, 24, 25, 26 y 27 de marzo de 2016, no remitió ningún descargo o elemento de prueba que desvirtúe lo afirmado por el usuario en la Reclamación Directa con Formulario COTAS/SCZ/963/280316 de 28 de marzo de 2016, y en su respectiva Reclamación Administrativa, cuando se afirma que: "en los últimos 4 a 5 días tuve cortes intempestivos del canal 366 y 358 y hoy nuevamente como hace unos días me volvieron a cortar todos los canales".

iv) En el caso que nos ocupa, si bien el operador dio respuesta al Auto de Formulación de Cargos, no dio respuesta respecto a los cortes ocurridos del 23 al 27 de marzo de 2016 ni presentó ningún descargo que desvirtúe lo afirmado por el usuario en sus reclamaciones.

v) En relación a lo ocurrido el 28 de marzo de 2016, los descargos presentados en lugar de liberarle de responsabilidad confirman los hechos reclamados por el usuario.

vi) En cuanto al corte ocurrido el 29 de marzo de 2016, cuando el operador pretende que con la valoración de la Nota COTAS GG/UR N° 302/2016 se lo libere alegando una avería súbita, es menester que se realicen las siguientes puntualizaciones: El instructivo tiene como base legal la Ley N° 1632, que fue abrogada por la Ley N° 164, y los Decretos Supremos N° 24132 y 26011, abrogados por el Decreto Supremo N° 1391, por lo que no se lo considera vigente y mucho menos aplicable al caso en análisis. Revisada la Nota COTAS GG/UR N° 302/2016, se advierte que la misma no contiene la descripción de los procedimientos llevados a cabo, los resultados de la restitución servicio y previsión de futuros acontecimientos similares, requisitos exigidos por el artículo 14 del instructivo. Es decir, que aun en el caso de que sea aplicable el instructivo, que el operador no citó en los descargos presentados en la tramitación de la Reclamación Administrativa, se evidencia que no se dio estricto cumplimiento al mismo, por lo que además de que no está vigente, por cuanto su base legal fue abrogada, el operador no cumplió con dicho Instructivo, lo cual hace que la mencionada Nota no pueda ser considerada como un





elemento de descargo válido, y a pesar de su análisis, al no alegarse ni probarse ningún hecho de caso fortuito o de fuerza mayor, que el operador no refirió en el proceso de instancia, dicha nota simplemente sirve para conocer un pormenor relacionado al corte del servicio provisto al usuario.

vii) Revisada la Resolución Administrativa Regulatoria 674/2016 se evidencia que en ninguna de sus partes se desestimó y mucho menos de manera sistemática, las pruebas de descargo presentadas; sin embargo, el operador debe considerar que ningún elemento de prueba ha desvirtuado lo reclamado por el usuario, por cuanto la carga de la prueba en los procesos de Reclamación Administrativa le corresponde al operador.

viii) Es evidente que con relación a los días 23, 24, 25, 26 y 27 de marzo de 2016, el operador no alegó ni probó que se haya prestado un servicio eficiente, regular y continuo al usuario. Respecto a los días 28 y 29 de marzo de 2016, la información presentada por el operador es imprecisa, contradictoria y no prueba una eximente de responsabilidad, en los términos del artículo 30 del Reglamento de Sanciones, además que resulta impertinente la pretendida aplicación del instructivo al caso, por cuanto el mismo ya no está vigente, como consecuencia de la abrogatoria de los Decretos Supremos N° 24132 y 26011 y el evidente incumplimiento del mismo. Como consecuencia de lo referido.

ix) Por lo expuesto, debe afirmarse que el operador no demostró a través de medio probatorio alguno que la causa del problema reportado por el usuario haya obedecido a un caso fortuito, pues únicamente se limitó a presentar la Nota COTAS GG/UR N° 302/2016, señalando que habría fallas en un equipo Multiplexor, sin detallar ni acreditar lo señalado ni demostrar que se debió a un hecho no atribuible al mismo, lo cual a efectos de demostrar la concurrencia de un caso fortuito, resulta insuficiente, máxime si en todo proceso sancionatorio de reclamación administrativa, la carga de la prueba recae en el operador, de acuerdo a lo establecido en el parágrafo II del artículo 63 del Decreto Supremo N° 27172.

x) Por lo expuesto, se evidencia que la Resolución Administrativa Regulatoria 674/2016 realizó una adecuada valoración de los antecedentes y de las pruebas de descargo presentadas por el operador, cuando determinó que se realice la respectiva compensación al usuario, toda vez que no se acreditó el tiempo real de duración de cada corte ocurrido entre el 23 y el 27 de marzo de 2016 y, debido a la inconsistencia de la información reportada por el operador, se puede determinar que el corte ocurrido el 28 de marzo de 2016, tuvo una duración de 1 hora y 43 minutos y el corte del 29 de marzo de 2016 tuvo una duración de 47 minutos.

xi) En cuanto a la vulneración del parágrafo IV del artículo 170 del Decreto Supremo N° 1391, al determinar el no cobro o re-facturación del mes de marzo, por el periodo reclamado por el usuario, toda vez que los cortes no superaron las 12 horas, corresponde precisar que dicha previsión está referida a los cortes que sean autorizados, por cuanto el mismo Decreto Supremo N° 1391, en su artículo 3, inciso d), el operador procederá al cobro de un servicio prestado, si el mismo es realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador en caso de controversia, como ocurrió en el proceso de la Reclamación Administrativa, demostrar fehacientemente que el usuario recibió el servicio que contempla la facturación. En ese sentido, en el caso en análisis el operador no acreditó que haya prestado un servicio regular y efectivo al usuario entre el 23 y el 29 de marzo de 2016, más aún si se considera lo previsto en el artículo 57 de la Ley 164, el cual dispone que en caso de existir duda en la aplicación de la normativa del sector entre una usuaria o un usuario y un proveedor, se aplicará la norma que favorezca a la usuaria o usuario.

xii) El principio de legalidad implica que las actuaciones de la Administración Pública por estar sometidas plenamente a la Ley, se presumen legítimas, salvo expresa declaración judicial en contrario; es decir, que la ATT somete todas sus actuaciones a la Ley. En esa línea, y conforme a lo manifestado en los numerales anteriores, las pruebas de descargos fueron correcta y adecuadamente valoradas por este Ente Regulator, con lo cual no es



correcta la afirmación del recurrente. En relación a la razonabilidad alegada por el recurrente, es evidente que la determinación asumida en la Resolución impugnada, es coherente y congruente con sus antecedentes, por cuanto se dispuso que el operador realice la re-facturación de la factura del mes de marzo de 2016, emitida a nombre de Ana María Román de Auad, descontando los montos correspondientes del 23 al 29 de marzo de 2016, en consideración a los hechos reclamados por el usuario y toda vez que el operador no desvirtuó los cargos formulados en su contra, ya que la prueba de descargo aportada sólo acredita la ocurrencia del corte del 28 y 29 de marzo de 2016 y las características del plan al que está suscrita Ana María Román de Auad, pues no se acreditó ningún evento de fuerza mayor o de caso fortuito ni se desvirtuó el que se produjeron cortes del servicio de Distribución de Señales, los días 23 al 27 de marzo de 2016, en perjuicio del usuario. Con relación a la vulneración del Principio de Impulso de Oficio, por el cual la Administración Pública está obligada a impulsar el procedimiento en todos los trámites en los que medie el interés público, resulta evidente la errónea observación del recurrente, en consideración a que el proceso de la reclamación directa y administrativa del usuario no puede configurar un tema de interés público por cuanto afecta los derechos de las partes involucradas, es decir, del usuario y del operador y no a una multitud o colectividad de personas o los derechos e intereses del Estado, ni la continuidad de servicios públicos. La Resolución Administrativa Regulatoria 674/2016, realizó la valoración adecuada de todos los descargos aportados por el operador, evidenciándose que algunos resultaban pertinentes pues tenían relación con los hechos reclamados por el usuario, en tanto que otros simplemente daban a conocer cambios de planes y las características de los paquetes relacionados al Contrato TV021691, con lo cual resulta evidente la carencia de sustento factico y legal del argumento del recurrente, cuando acusa la vulneración del mencionado principio y los principios de Verdad Material y de Debido Proceso.

6. El 6 de febrero de 2017, COTAS R.L. interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 10/2017, reiterando los argumentos de su recurso de revocatoria y añadiendo los siguientes (fojas 1 a 2):

i) El regulador pretende desconocer el Instructivo para la Autorización de Interrupción de Operación y Suspensión de Servicios, aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria N° 2003/0555 de fecha 30 de junio de 2003, el cual marca los lineamientos y formatos que se deben aplicar específicamente en los casos de corte de servicio, aduciendo que al encontrarse abrogados la Ley N° 1632 y el Decreto Supremo N° 24132, quedaría sin efecto dicho instructivo, si bien es cierto que dichas normas legales fueron abrogadas por la vigente Ley de Telecomunicaciones y su reglamento, tampoco es cierto que dicho instructivo quede sin efecto ya que el mismo fue aprobado mediante una norma específica como es el caso de la Resolución Administrativa Regulatoria N° 2003/0555 de fecha 30 de junio de 2003 y que prevalece sobre una norma general como las vigentes normativas regulatorias (Ley de Telecomunicaciones y su reglamento). Por lo tanto el mencionado instructivo está plenamente vigente y es en base a su formato específico establecido en el mismo, que fueron reportados los eventos o cortes suscitados en el periodo objeto de la reclamación,

ii) Queda plenamente demostrado y confirmado que los cortes sí existieron tal como se los reconoce en la reclamación directa, pero no en la proporción que el reclamante y el regulador vienen manifestándolos en el presente proceso, razón por la cual se discrepa con lo aseverado por parte del reclamante en su reclamo administrativo y con el regulador en su actuar administrativo a través de las resoluciones emitidas e impugnadas oportunamente, tal como es el caso de autos;

iii) El corte suscitado en fecha 28 de marzo de 2016 en el servicio de Tv Paga, fue parcialmente ya que solo fueron afectados los canales 358 y 366, los cortes entre el 23 al 29 de marzo de 2016, fueron cortes esporádicos por minutos que no llegaron a superar horas de servicios. Por lo tanto, se concluye que no se han valorado en su real dimensión los descargos presentados por COTAS, los cuales debieron ser el puntal para que el regulador profundice su búsqueda de la verdad material, activando el principio invocado.





iv) Se discrepa con lo argumentado en la resolución, ya que por las pruebas aportadas y arrojadas en el proceso, claramente se demuestra la existencia de reportes de fallas entre el 23 y 29 de marzo de 2016, atendida con la boleta de falla N° 101467298, mediante el personal del *Call Center*, y que no superaron las 12 horas de corte de servicio, por lo que no amerita el descuento sugerido en el informe técnico e instruido en la impugnada Resolución, demostrando de esta manera una flagrante violación a las normas regulatorias vigentes del país, especialmente las establecidas en el numeral IV del artículo 170 del Decreto Supremo N° 1391 de fecha 24 de octubre de 2012 y la establecida en el párrafo segundo del artículo 3 del Instructivo para la Autorización de Interrupción de Operaciones y Suspensión de Servicios aprobado mediante la Resolución Administrativa Regulatoria N° 2003/0555 de fecha 30 de junio de 2003.

v) Al haberse vulnerado garantías constitucionales, normativas y principios básicos del procedimiento administrativo, como ser el principio de legalidad y de razonabilidad; al incumplir el regulador funciones y atribuciones fundamentales que hacen a su competencia, desestimando de manera sistemática pruebas fehacientes que demuestran la veracidad de que en ningún momento los cortes de servicios suscitados superaron las 12 horas, por ende no amerita el descuento sugerido en el informe técnico e instruido en la Resolución, hecho que demuestra claramente no haberse valorado en su real dimensión los descargos presentados que debieron ser el puntal para que el regulador profundice su búsqueda de la verdad material, activando el principio invocado.

vi) Se violenta el principio del debido procedimiento administrativo, que comprende obtener una decisión motivada y fundada en derecho, cosa que no sucedió con la emisión de la Resolución objeto de la presente impugnación.

vii) Se afecta el principio de legalidad al no contemplar ni valorar en su real magnitud, lo específicamente señalado en las normativas regulatorias vigentes del país, ya que no están actuando conforme a Ley y a derecho.

viii) Se afecta el principio de verdad material al dictaminar su resolución sin profundizar en su búsqueda de la verdad material, desestimando las evidencias de cumplimiento al numeral IV del artículo 170 del Decreto Supremo N° 1391 y la establecida en el párrafo segundo del artículo 3 del Instructivo para la Autorización de Interrupción de Operaciones y Suspensión de Servicios aprobado mediante la Resolución Administrativa Regulatoria N° 2003/0555.

ix) Se afecta el principio de impulso de oficio al no asignar el regulador el justo valor a las pruebas de descargo aportadas, las cuales deberían ser la base para ampliar su investigación, realizando un análisis técnico más profundo y profesional, a manera de considerar en su verdadera magnitud las pruebas de descargo aportadas.

x) Se afecta el derecho al trabajo y a una justa remuneración al decretar la devolución de un cobro correctamente realizado por un servicio prestado en apego a las leyes y normativas vigentes, el regulador ha conculcado esta garantía constitucional establecida en la Carta Magna, causando daños incuantificables al prestigio e imagen de COTAS, ganados con trabajo esforzado y honesto a lo largo del tiempo.

7. Mediante Auto RJ/AR-009/2017, de 14 de febrero de 2017, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Rodolfo German Weise Antelo, en representación de COTAS R.L. en el memorial, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 10/2017 (fojas 124).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 522/2017, de 16 de junio 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 planteado por Rodolfo German Weise Antelo, en representación de COTAS R.L., en contra de la



Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 10/2017, de 18 de enero de 2017, confirmándola totalmente.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 522/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 5 de la Ley N° 164, establece que el sector de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación y del servicio postal se regirá por los siguientes principios: (...) 4. Continuidad. Los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como el servicio postal, deben prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
2. El artículo 54 de la Ley N° 164 determina que las usuarias o los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación tienen derecho a: 1. Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación. (...) 12. Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
3. El artículo 59 de la mencionada Ley N° 164 señala que entre las obligaciones de los operadores está: 2. Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación. 9. Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de las usuarias o los usuarios por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
4. El artículo 3 del Decreto Supremo N° 1391 que aprueba el Reglamento a la Ley N° 164, establece que los principios que rigen al sector de telecomunicaciones son: a) Eficiencia.- Es de prioridad pública la satisfacción en los servicios de telecomunicaciones; los operadores y proveedores, titulares de una licencia, adecuarán sus instalaciones para una atención eficiente y de buena calidad a las usuarias y usuarios; (...) c) Protección.- Se reconoce de vital importancia la participación de la usuaria y usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio; d) Prestación efectiva del servicio.- En ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.
5. El artículo 170 del Decreto Supremo N° 1391 que aprueba el Reglamento a la Ley N° 164 sobre la interrupción del servicio determina: I. Un proveedor de servicios al público no podrá interrumpir la operación de su red pública, o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de dichos servicios, sin la autorización previa y por escrito de la ATT y después de haber informado a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos. II. En casos de emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación del operador o proveedor, éste deberá reportar a la ATT en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho. III. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la ATT. IV. En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas el proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito.
6. Una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, corresponde efectuar el análisis de los argumentos planteados por Rodolfo German Weise Antelo, en representación de COTAS Ltda. en su recurso jerárquico. Así, en relación a que el





regulador pretende desconocer el Instructivo para la Autorización de Interrupción de Operación y Suspensión de Servicios, aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria N° 2003/0555 de fecha 30 de junio de 2003, el cual marca los lineamientos y formatos que se deben aplicar específicamente en los casos de corte de servicio, aduciendo que al encontrarse abrogados la Ley N° 1632 y el Decreto Supremo N° 24132, quedaría sin efecto dicho instructivo, si bien es cierto que dichas normas legales fueron abrogadas por la vigente Ley de Telecomunicaciones y su reglamento, tampoco es cierto que dicho instructivo quede sin efecto ya que el mismo fue aprobado mediante una norma específica como es el caso de la Resolución Administrativa Regulatoria N° 2003/0555 de fecha 30 de junio de 2003 y que prevalece sobre una norma general como las vigentes normativas regulatorias (Ley de Telecomunicaciones y su reglamento). Por lo tanto el mencionado instructivo está plenamente vigente y es en base a su formato específico establecido en el mismo, que fueron reportados los eventos o cortes suscitados en el periodo objeto de la reclamación; corresponde observar que si bien habría una contradicción en el análisis expuesto por la ATT respecto a este punto, ya que por un lado señala que la Resolución Administrativa Regulatoria N° 2003/0555 de fecha 30 de junio de 2003 no estaría vigente, pero por otro lado, hace el análisis respecto al cumplimiento del mismo por parte de COTAS R.L., cabe rescatar que la ATT analizó los descargos de COTAS R.L. en relación al cumplimiento de lo establecido por dicho instructivo, concluyendo que COTAS R.L. no cumplió con el mismo, por lo que no corresponde ingresar al análisis sobre la validez de dicha norma.

7. En relación a que queda plenamente demostrado y confirmado que los cortes sí existieron tal como se los reconoce en la reclamación directa, pero no en la proporción que el reclamante y el regulador vienen manifestándolos en el presente proceso, razón por la cual se discrepa con lo aseverado por parte del reclamante en su reclamo administrativo y con el regulador en su actuar administrativo a través de las resoluciones emitidas e impugnadas oportunamente, tal como es el caso de autos; cabe señalar que la existencia de los cortes e interrupción del servicio no están en duda al haber sido reconocidos expresamente por COTAS R.L. En ese entendido, el análisis realizado por el ente regulador es correcto al haber establecido que el servicio no fue prestado conforme a los parámetros establecidos en la norma, es decir, en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, correspondiendo, en consecuencia, precautelar el derecho del usuario establecido en el artículo 54 de la Ley N° 164 a recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por deficiencias en el servicio o corte del servicio y que le corresponde a la obligación del operador de efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de las usuarias o los usuarios por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio. Por lo tanto, el argumento carece de toso sustento legal y fáctico.

8. Respecto a que el corte suscitado en fecha 28 de marzo de 2016 en el servicio de Tv Paga, fue parcialmente ya que solo fueron afectados los canales 358 y 366, los cortes entre el 23 al 29 de marzo de 2016, fueron cortes esporádicos por minutos que no llegaron a superar horas de servicios. Por lo tanto, se concluye que no se han valorado en su real dimensión los descargos presentados por COTAS, los cuales debieron ser el puntal para que el regulador profundice su búsqueda de la verdad material, activando el principio invocado; corresponde resaltar que el análisis realizado por el ente regulador ha concluido que es verdad material que COTAS R.L. interrumpió el servicio de TV Paga a la reclamante y no prestó un servicio en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, hechos que fueron reconocidos por el propio operador. En ese marco, fueron valoradas las pruebas presentadas por COTAS R.L. que demostraron que el servicio fue interrumpido, observándose la contradicción en el argumento planteado sobre la valoración de pruebas y principio de verdad material, siendo éstos complementarios y no excluyentes. Así, COTAS R.L. no ha establecido cuál fue el "error" en la valoración de las pruebas por parte de la ATT y cuál sería la verdad material no advertida, evidenciándose un correcto análisis de la reclamación administrativa por parte de la ATT, por lo que la determinación asumida es conforme a derecho.



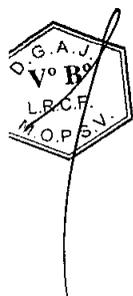


9. En relación a que COTAS R.L. discrepa con lo argumentado en la resolución, ya que por las pruebas aportadas y arrimadas en el proceso, claramente se demuestra la existencia de reportes de fallas entre el 23 y 29 de marzo de 2016, atendida con la boleta de falla N° 101467298, mediante el personal del *Call Center*, y que no superaron las 12 horas de corte de servicio, por lo que no amerita el descuento sugerido en el informe técnico e instruido en la impugnada Resolución, demostrando de esta manera una flagrante violación la normas regulatorias vigentes del país, especialmente las establecidas en el en el numeral IV del artículo 170 del Decreto Supremo No 1391 de fecha 24 de octubre de 2012 y la establecida en el parágrafo segundo del artículo 3 del Instructivo para la Autorización de Interrupción de Operaciones y Suspensión de Servicios aprobado mediante la Resolución Administrativa Regulatoria N° 2003/0555 de fecha 30 de junio de 2003; corresponde señalar que la interpretación de COTAS R.L. es incorrecta, toda vez que es obligación de los operadores prestar los servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida; es decir, no le está permitido cortar el servicio de forma alguna y bajo ninguna circunstancia, siendo las disposiciones del artículo 170 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 una excepción a dicha regla, en las que se establecen las condiciones en las que podría procederse a un corte del servicio, siempre previa autorización de la ATT; y COTAS R.L. no cumplió con ninguna de esas condiciones en el presente caso. La interpretación de que sólo por cortes mayores a 12 horas corresponde una compensación al usuario es equivocada, ya que el operador no puede cobrar por un servicio no prestado, conforme lo determina el inciso d) del artículo 3 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, lo que implicaría un enriquecimiento ilícito. Por lo tanto, el argumento carece de fundamento.

10. Respecto a que se habrían vulnerado garantías constitucionales, normativas y principios básicos del procedimiento administrativo, como ser el principio de legalidad y de razonabilidad, al incumplir el regulador funciones y atribuciones fundamentales que hacen a su competencia, desestimando de manera sistemática pruebas fehacientes que demuestran la veracidad de que en ningún momento los cortes de servicios suscitados superaron las 12 horas, por ende no amerita el descuento sugerido en el informe técnico e instruido en la Resolución, hecho que demuestra claramente no haberse valorado en su real dimensión los descargos presentados que debieron ser el puntal para que el regulador profundice su búsqueda de la verdad material, activando el principio invocado; corresponde señalar que COTAS R.L. no fundamenta cuáles serían las garantías constitucionales, las normativas y principios básicos del procedimiento administrativo que habrían sido vulnerados y cuáles serían las funciones y atribuciones incumplidas, por lo que no corresponde emitir criterio alguno al respecto, máxime si no se advierte ninguna vulneración a ninguna garantía constitucional o normativa y principios administrativos. Sin perjuicio de ello, cabe destacar que las pruebas aportadas por COTAS R.L. fueron debidamente valoradas, conforme a la sana crítica y dentro de los marcos normativos para el sector de telecomunicaciones, habiendo resuelto la ATT de forma correcta la reclamación administrativa presentada por la usuaria, conforme a sus atribuciones establecidas en el Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

11. En relación a que se violenta el principio del debido procedimiento administrativo, que comprende obtener una decisión motivada y fundada en derecho, cosa que no sucedió con la emisión de la Resolución objeto de la presente impugnación; corresponde señalar que de la lectura de la resoluciones emitidas por la ATT, no se advierte falta de fundamentación y motivación; más aún si COTAS R.L. no señala cuál es omisión de la ATT y porqué sus pronunciamiento carecen de estos elementos; por lo que no es posible realizar un mayor análisis al respecto.

12. En cuanto a que se afecta el principio de legalidad al no contemplar ni valorar en su real magnitud, lo específicamente señalado en las normativas regulatoria vigentes del país, ya que no están actuando conforme a Ley y a derecho; corresponde señalar que la interpretación de COTAS R.L. sobre lo que implica el principio de legalidad es equivocada, tomando en cuenta que la valoración de pruebas dentro del procedimiento administrativo se rige por las reglas de la sana crítica, según lo determina el parágrafo IV





del artículo 47 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, y ésta no se encuentra limitada a pruebas tasadas, por lo que el argumento carece de todo sustento.

13. Respecto a que se afecta el principio de verdad material al dictaminar su resolución sin profundizar en su búsqueda de la verdad material, desestimando las evidencias de cumplimiento al numeral IV del artículo 170 del Decreto Supremo N° 1391 y la establecida en el párrafo segundo del artículo 3 del Instructivo para las Autorización de Interrupción de Operaciones y Suspensión de Servicios aprobado mediante la Resolución Administrativa Regulatoria N° 2003/0555; cabe señalar que la verdad material sobre la reclamación administrativa ha sido claramente señalada por la ATT, siendo un hecho reconocido por COTAS R.L. que interrumpió el servicio al usuario, por lo tanto no cumplió con su obligación de prestar un servicio en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida. Por lo que el argumento carece de fundamento.

14. En relación a que se afecta el principio de impulso de oficio al no asignar el regulador el justo valor a las pruebas de descargo aportadas, las cuales deberían ser la base para ampliar su investigación, realizando un análisis técnico más profundo y profesional, a manera de considerar en su verdadera magnitud las pruebas de descargo aportadas; corresponde observar que el principio de impulso de oficio está referido a que la Administración Pública está obligada a impulsar el procedimiento en todos los trámites en los que medie el interés público. En ese marco, COTAS R.L. confunde dicho principio, con valoración de prueba, por lo que habiendo quedado establecido que la ATT valoró las pruebas presentadas por COTAS R.L. conforme a la sana crítica y que COTAS R.L. no ha señalado en qué forma ni ha demostrado que esa valoración sea equivocada, se concluye que el argumento carece de fundamento.

15. En cuanto a que se afecta el derecho al trabajo y a una justa remuneración al decretar la devolución de un cobro correctamente realizado por un servicio prestado en apego a las leyes y normativas vigentes, el regulador ha conculcado esta garantía constitucional establecida en la Carta Magna, causando daños incuantificables al prestigio e imagen de COTAS, ganados con trabajo esforzado y honesto a lo largo del tiempo; corresponde señalar que COTAS R.L. no ha demostrado que ha prestado un servicio en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida; por lo tanto, conforme lo establece el principio de Prestación efectiva del servicio, en ningún caso, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, procederán al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación. En consecuencia, al no haber demostrado COTAS R.L. que el servicio fue prestado de forma regular y efectiva, habiendo reconocido la interrupción del mismo, no es correcto pretender cobrar por un servicio no prestado, vulnerando de esa forma los derechos de la usuaria. Consiguientemente, no existe afectación al derecho al trabajo, ya que de ninguna forma se está limitando el trabajo a COTAS R.L., mucho menos se afecta la justa remuneración, ya que COTAS R.L. debe precautelar que sus empleados sean debidamente remunerados, no debiendo confundir la contraprestación recibida por un servicio efectiva y regularmente prestado con la remuneración a un empleado o trabajador.

16. En conclusión, COTAS R.L. no ha demostrado que el análisis y determinaciones de la ATT se han apartado de las prescripciones normativas en la valoración de las pruebas de descargo presentadas en la reclamación presentada por Ana María Román de Auad, por lo que corresponde confirmar la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 10/2017, de 18 de enero de 2017.

17. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Rodolfo German Weise Antelo, en representación de COTAS R.L., en contra de la Resolución



Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 10/2017, de 18 de enero de 2017, 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 Rodolfo German Weise Antelo, en representación de COTAS R.L., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 10/2017, de 18 de enero de 2017, confirmándola totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.



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

