



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 227

La Paz, 17 JUL. 2018

VISTOS: El recurso jerárquico planteado por Pamela Erika Quisbert Vargas, en representación de la Cooperativa de Teléfonos Automáticos La Paz – COTEL Ltda., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 112/2017 de 25 de octubre 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. De acuerdo al Acta de Inspección Técnica Administrativa ATT-DFC-FSP 030/2016, en fecha 10 de octubre de 2016, personal de la ATT se hizo presente en las oficinas de COTEL Ltda., habiéndose verificado que el Sistema de Atención de Reclamos presentaba funcionamiento irregular al no permitir registrar un ticket ODECO cuando ya existe un ticket de reparación técnica ingresado por la línea 101.
2. El 17 de febrero de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió el Auto ATT-DJ-A TL LP 111/2017, formulando cargos contra COTEL Ltda., por la presunta infracción del inciso d) del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, al presentar funcionamiento irregular en el sistema de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario.
3. Mediante nota CITE DAR&I-047-2017 de 14 de marzo de 2017, el Operador respondió los cargos formulados en su contra y presentó descargos, solicitando apertura de término probatorio, concedido a través de Auto ATT-DJ-A TL LP 322/2017 de 5 de abril de 2017.
4. El 11 de mayo de 2017, mediante nota CITE DAR&I-089-2017 el Operador ofreció prueba y solicitó se declaren improbados los cargos formulados en su contra.
5. Mediante Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 57/2017 de 23 de junio de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió; i) Declarar probados los cargos formulados mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 111/2017, contra COTEL Ltda. por infracción al inciso d) del parágrafo I del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, al haberse comprobado el funcionamiento irregular del Sistema de Atención de Reclamos durante los días 9 y 10 de octubre de 2016; ii) Sancionar a COTEL Ltda., con una multa de Bs5.762.020.-; en consideración a los fundamentos siguientes (fojas 339 a 352):
 - i) El 9 y 10 de octubre de 2016, se reportó la interrupción del servicio de distribución de señales de audio y video en la zona el Rosario de la ciudad de La Paz, motivo por el cual en horas de la mañana del 10 de octubre de 2016, personal de la ATT realizó una Inspección Técnica Administrativa en la que se verificó lo siguiente: a) el sistema de COTEL Ltda. no permitía registrar un ticket ODECO cuando que ya existía un ticket de reparación técnica ingresado por la línea 101; b) No se realizan grabaciones de las llamadas a los números 800, salvando aquellas que correspondan al control de calidad y necesidad del operador; c) El 9 y 10 de octubre de 2016 se tuvo un funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos, que se hizo constar en el Acta de Inspección ATT-DFC-FSP 030/2016.
 - ii) El Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 483/2017 de 19 de junio de 2017, señala que durante la Inspección técnica de 10 de octubre de 2016, los funcionarios del operador enviaron correos electrónicos internos informando sobre los problemas suscitados en el Sistema de Atención de Reclamos ODECO e indicando que el problema es recurrente.
 - iii) El citado Informe señala que el descargo presentado por el operador no establece que los





registros de reclamo técnico y reclamación directa, se hubieran realizado de manera paralela, extremo que se demuestra en las fechas de registro de reclamo ODECO y del reclamo técnico. Se confirma que el Operador no pudo registrar un reclamo ODECO cuando el usuario tiene un ticket de falla abierto, toda vez que el Sistema de Atención al Cliente lo bloquea.

iv) Lo señalado por el operador no cuenta con respaldo ya que los funcionarios del *Call Center* no informaron a la usuaria reclamante, acerca del procedimiento que se debe seguir para la apertura de una reclamación ODECO, habiéndose limitado a indicarle que no se podía registrar el reclamo. El operador argumentó que el hecho de que la usuaria haya llamado al 101, línea de reclamos técnicos, pudo ser el motivo por el cual no se realizó el registro, afirmación muy subjetiva que no puede ser aceptada como descargo.

v) Por mandato expreso de los artículos 20 y 24 de la Constitución Política del Estado toda persona tiene derecho al acceso universal a los servicios básicos, entre ellos, el servicio de telecomunicaciones. Asimismo, toda persona tiene derecho a la petición de manera individual o colectiva y a obtener respuesta de manera formal, pronta y oportuna. Concordante con lo establecido por el numeral 16 del artículo 54 de la Ley N° 164. Los derechos constitucionales y como usuaria de Geraldina Cuba, con CI 4746170 LP, no pueden ser limitados por ser servidora pública de la ATT, más si en el expediente no existe constancia de que hubiera intervenido en el proceso en calidad de servidora pública de la ATT; por lo que el conflicto de interés alegado carece de fundamento legal y se encuentra fuera del motivo procesal.

vi) El operador ofreció como prueba el reporte de reclamos técnicos abiertos los días 9 y 10 de octubre de 2016, evidenciándose que de las 843 llamadas atendidas dentro este periodo por sus números de reclamos técnicos, solo 424 derivaron en reclamos concretos; tales reportes solo muestran las cantidades de las llamadas recibidas a los centros de atención y no constituye respaldo de la información que se brindó a los usuarios.

vii) El hecho de haber demostrado la cantidad de llamadas ingresadas al *Call Center*, no refleja el tipo de atención que los funcionarios de *Call Center* dieron a los usuarios, al contrario, evidencia que los funcionarios tenían la instrucción de disuadir al usuario sobre cualquier tipo de reclamo, afirmando que se trataba de una falla o corte masivo de servicios, por lo que el argumento carece de fundamento.

viii) La sanción aplicable a la presunta infracción al inciso d), párrafo I, artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950; de acuerdo al párrafo 1, artículo 37 del citado Reglamento, el monto del día multa se determina en función a la capacidad económica del responsable. Dicho monto corresponderá a la ciento veinteava parte del importe anual de la Tasa de Regulación correspondiente a la última gestión que el responsable debió pagar al regulador. La Tasa de Regulación anual del operador, en la gestión 2016, fue de Bs. 3.457.212.-, por lo que 1/120 corresponde a Bs28.810,10. Según el párrafo I del artículo 16 del Decreto Supremo N° 25950, serán sancionadas con multa de 200 a 350 días multa o inhabilitación temporal de 100 a 175 días, las infracciones cometidas contra la generalidad de los usuarios o un número significativo de ellos, establecidas en los incisos a), b), c), d) y e) del párrafo I del artículo quince, por lo que el monto de la sanción resulta de multiplicar 1/120 del importe anual de la Tasa de Regulación 2016 del operador, por 200 días multa, haciendo un total de Bs 5.762.020.-.

6. A través de memorial de 20 de julio de 2017, Pamela Erika Quisbert Vargas, en representación de COTEL Ltda., interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 57/2017, expresando los siguientes argumentos (fojas 370 a 381):

i) Al haberse dispuesto la apertura y clausura del término probatorio en el mismo acto administrativo, es decir, en el Auto ATT-DJ-A TL LP 322/2017, se vulneró el derecho a la defensa y al debido proceso, por lo que corresponde que se proceda a la revocatoria de la "RS 57/2017", toda vez que la ATT justifica su proceder en lo establecido por el párrafo I del artículo 64 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, disposición relativa al procedimiento de reclamaciones administrativas y no a investigaciones a denuncia



o de oficio; asimismo, la norma, de manera expresa, determina que la clausura del periodo probatorio debe decretarse una vez producida la prueba o vencido el plazo para su producción y no antes, por lo que el actuar del Regulador transgrede el artículo 79 del citado Reglamento y pone al operador en estado de indefensión.

ii) La RS 57/2017 declara probados los cargos formulados en contra del operador por el funcionamiento irregular del Sistema de Atención de Reclamos durante los días 9 y 10 de octubre de 2016, al no permitir registrar una reclamación cuando ya existe un reclamo que generó un ticket de reparación técnica ingresado por la línea 101, por lo que el análisis se debe centrar en verificar si la imposibilidad de registrar una reclamación directa cuando ya existe un registro de reclamo en el número telefónico 101 configura una irregularidad en el Sistema. El *call center* de COTEL Ltda. generó un ticket por cada reclamo presentado al número 101, que luego fue remitido al sector técnico para su atención. Hasta esa etapa se cumplió con agotar los mecanismos administrativos, tecnológicos y legales para brindar una solución efectiva a la reclamación presentada por el usuario y no se afectó el derecho a reclamar. La ATT no valoró debidamente la prueba pues mediante nota DAR&I-047-2017 se demostró que el sistema permite abrir un reclamo técnico al número 101 y de manera paralela interponer una reclamación directa, por lo que se adjuntó reportes aleatorios en los que los usuarios realizaron previamente un reclamo técnico y mientras el operador trabajaba en solucionar el motivo de cada uno de ellos sin cerrarlos, los usuarios procedieron a interponer de manera paralela una reclamación directa, por lo que no se puede pretender que tal situación deba ser realizada de manera simultánea e incurre en error respecto a su análisis.

iii) En los procesos sancionadores la carga de la prueba recae en la ATT, razón por la cual la presunta irregularidad en el Sistema de Atención de Reclamos, para ser sancionable debe ser demostrada, permitiendo tomar convicción de que tal situación ha afectado a un número considerable de usuarios, no pudiendo considerarse como usuarios afectados a aquellos que nunca tuvieron la intención de presentar una reclamación directa, ante la duda debe obrarse a favor del administrado; la ATT no cumplió con el principio de presunción de inocencia.

iv) En el considerando 4 de la RS 57/2017 la ATT señaló que "(...) de acuerdo al Informe Técnico ATT-DFCINF TEC LP 483/2017 de 19 de junio de 2017, el Operador no atendió las solicitudes de registro de reclamaciones ODECO de primera instancia, realizadas por los usuarios (as) en fechas 9 y 10 de octubre de 2016, toda vez que éste no pudo realizar el registro de las reclamaciones cuando el usuario ya contaba con un ticket de falla (...)". Tal conclusión carece de sustento puesto que en ningún momento se precisó o demostró cuál es la prueba que obtuvo en la tramitación del proceso que le permitiera tomar convicción y que demuestre cuáles y cuántas son las solicitudes de registro de reclamaciones que hubiesen sido realizadas por los usuarios que el operador no pudo registrar, se debe resaltar que incluso en el caso de la única usuaria que aparentemente presentó esta imposibilidad, Geraldina Cuba, no existe prueba que pueda demostrar o afirmar que ésta haya intentado abrir una reclamación directa.

v) El análisis planteado por la ATT en la RS 57/2017 señala que "(...) el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 483/2017 de 19 de junio de 2017, indica que los reportes adjuntos a la nota DAR&I-089-2017, solo muestran las cantidades de las llamadas recibidas a los centros de atención y no constituye respaldo de la información que se brindó a los usuarios en las fechas que se suscitó la interrupción (...)"; si la misma ATT establece que los reportes adjuntos no constituyen respaldo de la información que se brindó a los usuarios, no explica cómo sí se pudo crear convicción sobre la existencia de algunos usuarios que hubieren solicitado abrir una reclamación directa y que el operador procedió a negarles tal posibilidad.

vi) Durante la inspección técnica realizada el 10 de octubre de 2016 y plasmada en el Acta de Inspección Técnica Administrativa ATT-DFC-FSP 030/2016, no se recabó ninguna prueba que permitiera evidenciar que el Sistema de Atención de Reclamos no permitía registrar una reclamación directa cuando el usuario ya tenía un reclamo técnico, observándose el hecho de que la ATT se limitó a recabar sólo un correo electrónico interno que a su entender sería prueba fehaciente de un funcionamiento irregular los días 9 y 10 de octubre de 2016; pero no procedió a la verificación de tal extremo.





vii) En el proceso de fiscalización, ante la solicitud de la ATT de presentar grabaciones de los días 8, 9 y 10 de octubre de 2016, el operador informó que tales grabaciones no se realizan salvo en casos de control de calidad, por lo que no se pudo cumplir con tal requerimiento; corresponde que la ATT indique de manera puntual la normativa regulatoria que manda a los operadores a realizar la grabación de toda llamada que ingresa a su *call center*.

viii) El *script* citado en el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 1074/2016, corresponde al evento del 5 de octubre de ese año, siendo inadmisibles considerar que se continuaría utilizando ese *script* en condiciones normales o en todos los casos; sin embargo, de acuerdo al Informe 483/2017, personal del *call center* fue el que informó que dicho *script* fue utilizado durante la interrupción de fechas 9 y 10 de octubre de 2016, tal aseveración es falsa y no tiene sustento probatorio alguno. Si un usuario presenta un reclamo técnico llamando al número 101, también puede abrir una reclamación directa de manera presencial en horarios de oficina en las oficinas de atención al cliente, vía telefónica al número 800169999, o mediante la página web; el hecho de que un usuario que registre un reclamo técnico a los números cortos del *call center* y no llame al 800169999 o no ingrese a la página web para registrar su reclamación directa, escapa al control del operador, no pudiendo inferirse que esa decisión del usuario se interprete como que no se le permitió que presente su reclamación.

ix) La ATT señaló que se debe dejar constancia de que el proceso tiene origen en la Inspección Técnica Administrativa de 10 de octubre de 2016 realizada de oficio y que verificó que en fechas 9 y 10 de octubre el Sistema de Atención de Reclamos presentó un funcionamiento irregular "(...) por lo que los alegatos presentados por el Operador en su defensa, se encuentran alejados del motivo procesal". Tal valoración es inadmisibles, dado que son la explicación clara del rol que desempeña el *call center* y las vías que el usuario tiene para presentar una reclamación directa, al no considerar tales argumentos sin un justificativo válido, se coloca al operador en estado de indefensión.

x) Sin perjuicio de lo argumentado y sin que este fundamento signifique una aceptación a las supuestas infracciones cometidas, mediante nota DAR&1-154-2016 se informó a la ATT sobre una imposibilidad sobrevenida que ocurrió el 5 de octubre de 2016 y que afectó el servidor de aplicaciones, siendo éste un evento diferente al ocurrido los días 9 y 10 de octubre en los que se presentó una falla en uno de los nodos de la Zona San Sebastián dejando sin el servicio de Distribución de Seriales sólo a los usuarios conectados a dicho nodo. Los correos electrónicos del personal de COTEL Ltda. señalados en el Informe 1074/2016, deben considerarse como un suceso aislado y remanente de la falla ocurrida el 5 de octubre y, tal como indica en la nota DAR&I-047-2017, el operador procedió a informar a la ATT sobre la imposibilidad sobrevenida suscitada, misma que constituye un eximente de responsabilidad.

xi) La imposición de una sanción de la magnitud fijada, sin haberse demostrado que el supuesto funcionamiento irregular del Sistema de Atención de Reclamos afectó a la generalidad de los usuarios o a un número significativo de ellos, supone total incumplimiento a lo establecido en el artículo 16 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, habiendo la ATT declarado probados los cargos e impuesto una sanción económica sin permitir al operador conocer y/o analizar los parámetros utilizados para cuantificar los usuarios afectados y sin que se justifique, en consecuencia, la imposición de una sanción de 200 días multa, lo que se traduce en falta de motivación.

7. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 112/2017 de 25 de octubre de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por COTEL Ltda. en contra de la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 57/2017 de 23 de junio de 2017; fundamentando su pronunciamiento en lo siguiente (fojas 387 a 396):

i) El hecho de que el "Auto 322/2017" dispuso abrir un término probatorio de 20 días y aclarar que el mismo sería clausurado una vez concluido el período probatorio, señalando que no sería necesaria la emisión de un nuevo acto administrativo para tal efecto, no implica vulneración al derecho a la defensa, toda vez que cumplió con su fin; habiendo el operador





respondido el 11 de mayo de 2017, ratificándose en las pruebas y argumentos presentados previamente, además de argumentar y adjuntar más pruebas al proceso. Por otra parte, el parágrafo II del artículo 79 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 es claro al establecer que las partes tienen el derecho de alegar si lo consideran necesario, aún si la ATT no lo dispone, por lo que pudo presentar alegatos a los 5 días de cumplido el término de prueba, lo que demuestra que no se encontró en estado de indefensión.

ii) La "RS 57/2017" concluyó que el 5 de octubre de 2016 el operador sufrió una falla en su Servidor de Aplicaciones, lo que ocasionó la imposibilidad de operar los aplicativos destinados al registro de solicitudes y fallas (instalaciones, traslados, cambios de número, reportes de fallas), aclarando que esta falla no obstaculizó las tareas de instalación y reparación física de las solicitudes que se tenían por atender; sin embargo, su Sistema de Atención a Reclamos no se encontraba funcionando de manera regular como puede observarse en los correos electrónicos internos proporcionados por personal de COTEL Ltda. durante la Inspección Técnica llevada a cabo el 10 de octubre de 2016, mismos en los que se informa lo siguiente: a) "(...) hoy no le pudimos generar ODECO a un usuario le respondieron que es el sistema no le permite, realizando consultas indican que esto ocurre desde hace un tiempo atrás en los siguientes casos: Si usuario registra su reclamo en el 101, posteriormente quiere registrar un reclamo de 1ra. Instancia ODECO, el sistema no permite su generación ya que el reclamo lo bloquea. (...) Por lo expuesto se solicita con URGENCIA modificar para que no se presente estos casos". b) "(...) un usuario registra su reclamo en el 101, posteriormente quiere registrar un reclamo de 1ra. instancia ODECO pero el sistema no permite su generación ya que el reclamo del 101 lo bloquea (...)". La norma no determina circunstancias o motivos por los cuales, al tener un reclamo al número 101, no pueda interponerse una reclamación directa.

iii) El "Informe 1074/2016" señala que revisada la base de datos de la página web mireclamo.bo se pudo observar que el operador no estaría registrando las reclamaciones directas de aquellos usuarios que así lo requerían, vulnerando de esta manera los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. Por tanto, de las pruebas acumuladas por esta Autoridad Reguladora en la inspección técnica administrativa, el *script* de fecha 5 de octubre de 2016, los correos electrónicos internos proporcionados por personal de COTEL Ltda., en el Informe 1074/2016 se estableció que el Sistema de Atención de Reclamos no permite registrar una reclamación directa cuando existe un ticket de reparación técnica ingresada por el número 101 y que los días 9 y 10 de octubre del 2016 se tuvo un funcionamiento irregular del mismo cuando los usuarios deseaban registrar una reclamación directa.

iv) En cuanto a la supuesta vulneración al principio de inocencia alegada por el recurrente, cabe señalar que ésta es una garantía establecida en el artículo 116 de la Constitución Política del Estado que en ningún momento fue vulnerada por la ATT, toda vez que al haberse tramitado el proceso sancionador conforme a la normativa vigente, otorgando al operador todos los mecanismos para asumir defensa en el mismo, se cumplió con principios y garantías constitucionales, tales como el debido proceso y el derecho a la defensa, garantizando su presunción de inocencia durante el proceso. La Sección III del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 establece las infracciones contra los derechos de los usuarios, sin diferenciar infracciones en las cuales se afecte a uno o a varios usuarios o, como señala el operador, a un número considerable o a la totalidad de usuarios; el proceso versó sobre la irregularidad del funcionamiento del Sistema de Atención de Reclamos, sin que dicho extremo implique cuantificar el número de usuarios afectados.

v) Si bien la "RS 57/2017" no señaló cuáles y cuántas son las solicitudes de registro de reclamaciones directas que hubiesen sido realizadas por los usuarios que el operador no pudo registrar o los usuarios que hubiesen solicitado abrir una reclamación directa y que el operador procedió a denegar, como se estableció la infracción prevista por el inciso d) del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 no requiere establecer un número determinado de usuarios afectados, al contrario, corresponde ahondar en mayores argumentos en cuanto a tal agravio.

vi) Corresponde señalar que el *script* establece que: "Ante otras consultas de Cotel TV, internet, favor disuadirlos por falla temporal que tenemos, salvo sea muy insistente, registrar





sus referencias para devolver la llamada". Al respecto, la RS 57/2017 indica que "(...) fueron los mismos funcionarios del *Call Center* los que informaron al Ente Regulador, que dicho *script* fue utilizado durante la interrupción de fechas 9 y 10 de octubre del 2016, situación en la que el Operador pretendería desconocer el tipo de documentación que habría proporcionado al Ente Regulador durante la Inspección de fecha 10 de octubre de 2016 (...)."

Al respecto, como se indicó precedentemente, durante la Inspección Técnica de 10 de octubre de 2016 fue el personal de COTEL Ltda. quien informó al personal técnico de la ATT que dicho *script* fue empleado por el *call center* los días 9 y 10 de octubre, por lo que el operador no podría aseverar que la afirmación plasmada en la RS 57/2017 es falsa, toda vez que lo establecido en el *script* concuerda con las conclusiones plasmadas en el Acta de Inspección respecto al "funcionamiento presuntamente irregular del sistema de atención de reclamos cuando los usuarios desean hacer un ODECO".

vii) Si bien el operador alega que si el usuario no ingresa a la página web para registrar su reclamación directa, tal situación escapa a su control, por lo que no podría inferirse que esta decisión del usuario sea interpretada como que COTEL Ltda. no permitió que el usuario presente su reclamación directa; como se explicó precedentemente y como respaldan los correos electrónicos internos del operador, el sistema no permitía interponer una reclamación directa después de haber abierto un reclamo técnico al número 101, por lo que la voluntad del usuario en cuanto a la interposición de una reclamación directa efectivamente escapa al control del operador, pero el hecho de no brindar los mecanismos suficientes para garantizar que el Sistema de Atención de Reclamos funcione de manera óptima, a fin de que los usuarios puedan ejercer su derecho a la reclamación, es responsabilidad del operador.

viii) En cuanto a la imposibilidad sobrevenida informada por el operador a la ATT respecto a la falla en su Servidor de Aplicaciones ocurrida el 5 de octubre de 2016; son eventos diferentes, ocurridos en fechas diferentes, por lo que no corresponde analizar tal argumento ya que no guarda relación con el presente caso.

ix) En aplicación del artículo 31 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 la ATT cuando existan indicios de incumplimiento o transgresión de una norma regulatoria o alteraciones en la prestación del servicio, podrá intimar su cumplimiento fijando plazo al efecto, bajo apercibimiento de iniciar el procedimiento; tal disposición es facultativa.

x) Respecto a la participación en la Inspección Técnica Administrativa de la funcionaria de la ATT Geraldina Cuba, es necesario señalar que no consta en el Acta de Inspección su participación, evidenciándose que tal documento está suscrito por Iván Feraudy, funcionario que emitió los informes técnicos cursantes en el expediente del caso, por lo que no existe vulneración al principio de imparcialidad. Los derechos como usuaria del servicio de telecomunicaciones de Geraldina Cuba no pueden ser limitados y/o restringidos por el hecho de ser servidora pública de la ATT. No se tiene evidencia de que ella hubiera intervenido, dirigido, administrado, asesorado y menos patrocinado el presente proceso en instancias de la ATT, por lo que el conflicto de interés que alega el operador carece de fundamento legal.

8. A través de memorial presentado el 5 de diciembre de 2017, Pamela Erika Quisbert Vargas, en representación de COTEL Ltda., interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 112/2017 de 25 de octubre de 2017 emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, reiterando lo argumentando en el recurso de revocatoria planteado contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 57/2017 y añadiendo lo siguiente (fojas 423 a 447):

i) Se aportó prueba que demuestra que COTEL Ltda. registró el reclamo de Geraldine Cuba cuando ésta acudió al número 101, por el corte del servicio de TV Cable, lo que desvirtúa un supuesto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos. Se demostró que la usuaria no realizó el 9 de octubre de 2016 una llamada al número de reclamaciones ODECO 800169999, para la apertura y registro de su reclamación directa, admitiendo ella, tal y como consta en el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 1074/2016 que fue al número 101 al que ella llamó intentando registrar una reclamación directa después de haber ya registrado su





reclamo técnico sobre el mismo caso, desconociendo el hecho de que el número 101 no está destinado para la apertura de reclamaciones directas ODECO. La ATT no demostró un funcionamiento irregular, toda vez que el reclamo fue correctamente registrado. Fuera del caso de Geraldine Cuba no se estableció a qué otros usuarios se habría afectado los días 9 y 10 de Octubre de 2016; al contrario, se demostró que todo usuario que así lo hubiere deseado, dentro del área de corte del servicio presentó y registró su reclamo al número 101. La ATT no demostró cuántos de esos usuarios quisieron abrir además de su reclamo técnico una reclamación directa; la imposibilidad de demostrar tal situación es porque ningún otro usuario lo quiso hacer. La carga de la prueba recae en la ATT.

ii) De la lectura del Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 1074/2016, éste solo hace mención a que la supuesta imposibilidad habría sido reportada por la usuaria y funcionaria de la ATT, Geraldine Cuba, C.I.4746170 L.P., no existiendo en consecuencia pluralidad de usuarios afectados, tal y como se afirma en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 112/2017; por lo que se solicitó se aclare esa situación, debiendo puntualizarse qué y cuantos usuarios habrían requerido registrar su Reclamación Directa sin lograrlo, dejando constancia de ello en la página web mireclamo.bo.; sin que la ATT lo haya hecho.

iii) La ATT no hizo conocer cuál es la prueba que obtuvo en la tramitación del proceso que le permitiera tomar convicción y que demuestre cuales y cuantas son las señaladas solicitudes de registro de reclamaciones ODECO que hubieren sido realizadas por los usuarios y que no se registraron, incluso en el caso de la única usuaria que aparentemente presentó esta imposibilidad, Geraldine Cuba, no existe prueba que pueda demostrar que haya intentado aperturar una reclamación directa Odeco.

iv) La ATT olvida que el proceso sancionador fue iniciado por una supuesta infracción contra los derechos de los usuarios; el establecer a que usuarios se afectó es determinante para afirmar que se cometió tal infracción, solicitando se aclare cómo es que si no se requiere establecer un número determinado de usuarios afectados, a entender de la ATT, se procedió a imponer una sanción de Bs5.762.020,00.- en evidente inobservancia a lo dispuesto en el parágrafo I del artículo 16 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950.

v) COTEL manifestó que el Script, mencionado en el Informe Técnico ATT-DFC-JNF TEC LP 1074/2016, corresponde al evento acaecido en fecha 5 de octubre de 2016 por tal motivo es inadmisibles considerar que se continua utilizando en condiciones normales, ya que su vigencia está supeditada a dicha eventualidad.

vi) La Inspección Técnica Administrativa del 10 de Octubre de 2016, estableció un presunto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y no, como equivocadamente se afirma en la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 57/2017, que durante tal inspección, se verificó que el sistema de atención de reclamos presentaba funcionamiento irregular; más cuando se evitó realizar una prueba que permita evidenciar si existía el impedimento señalado.

vii) La Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 57/2017 de fecha 23 de junio de 2017, fue emitida en base a los siguientes documentos: Acta ATT-DFC/FSP 030/2016, Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 1074/2016, Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 483/2017, Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 877/2017 y el Auto complementario a la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA STL LP 57/2017, fue emitido en base al Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 537/2017. Los tres primeros documentos citados anteriormente, así como el quinto, fueron suscritos por Iván Feraudy, funcionario de la ATT que en su condición de ingeniero emite criterios y análisis legales, sobre las peticiones, careciendo de la formación necesaria para ello; basados en ese hecho, COTEL Ltda. está convencida de que fueron realizados por Geraldine Cuba, quien ya al inicio del procedimiento de manera premeditada evitó suscribirlos, tal y como hizo con el Acta ATT-DFC/FSP 030/2016 de 10 de octubre de 2016 elaborada después de la inspección técnica que ella misma dirigió y realizó, en atención a lo instruido por la ATT, situación que transgrede el principio de imparcialidad y buena fe y que no garantizó la tramitación de un proceso justo e imparcial. Esta omisión de fundamentación fue transferida a la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 57/2017, viciándola de nulidad por falta de la debida motivación, evidenciándose que no existe un criterio jurídico sustentado sobre las





observaciones que realizó COTEL Ltda.

viii) Se presentaron dos casos similares de ENTEL S.A. y TELECEL S.A., evidenciándose que la ATT vulnera el principio de imparcialidad, toda vez que no realiza inspecciones técnicas administrativas de oficio a todos los operadores sobre los cuales se le denuncia un presunto funcionamiento irregular del su sistema de atención de reclamos.

9. A través de Auto RJ/AR-120/2017, de 13 de diciembre de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico planteado por Pamela Erika Quisbert Vargas, en representación de COTEL Ltda., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 112/2017 de 25 de octubre de 2017 (fojas 449).

10. El 29 de diciembre de 2017, mediante Auto RJ/AP-017/2017 el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda dispuso la apertura de término de prueba de diez días (fojas 458).

11. Mediante memorial presentado el 18 de enero de 2018, Pamela Erika Quisbert Vargas, en representación de COTEL Ltda., presentó documentos de descargo (fojas 469 a 534).

12. A través de memorial presentado el 8 de marzo de 2018, Pamela Erika Quisbert Vargas, en representación de COTEL Ltda., presentó prueba de reciente obtención (542 a 588).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 502/2018, de 17 de julio 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 planteado por Pamela Erika Quisbert Vargas, en representación de la Cooperativa de Teléfonos Automáticos La Paz – COTEL Ltda., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 112/2017 de 25 de octubre de 2017 emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 502/2018, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado establece que el Estado garantiza el derecho al debido proceso y a la defensa. A su vez, el párrafo I del artículo 117 de la Norma Fundamental dispone que ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso.

2. El inciso d) del párrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones dispone que constituyen infracciones contra derechos de los usuarios, entre otras, el Funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario.

3. El artículo 16 del mencionado Reglamento establece que I. Serán sancionadas con multa de doscientos (200) a trescientos cincuenta (350) días multa o inhabilitación temporal de cien (100) a ciento setenta y cinco (175) días, las infracciones cometidas contra la generalidad de los usuarios o un número significativo de ellos establecidas en los incisos a), b), c), d) y e) del párrafo I del artículo anterior. El número significativo será establecido por la Superintendencia de Telecomunicaciones para cada caso. II. Serán sancionadas con multa de doscientos (200) a trescientos cincuenta (350) días multa o inhabilitación temporal de cien (100) a ciento setenta y cinco (175) días, las infracciones establecidas en el inciso f) del párrafo I del artículo anterior, bastando para aplicar la sanción un solo caso comprobado por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

4. Una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, corresponde considerar los argumentos expuestos por el recurrente; así se tiene que respecto a que al





haberse dispuesto la apertura y clausura del término probatorio en el mismo acto administrativo, es decir, en el Auto ATT-DJ-A TL LP 322/2017, se vulneró el derecho a la defensa y al debido proceso, por lo que corresponde que se proceda a la revocatoria de la "RS 57/2017"; asimismo, la norma, de manera expresa, determina que la clausura del periodo probatorio debe decretarse una vez producida la prueba o vencido el plazo para su producción y no antes, por lo que el actuar del Regulador transgrede el artículo 79 del citado Reglamento y pone al operador en estado de indefensión; corresponde reiterar lo afirmado por la ATT en relación a que el hecho de que el "Auto 322/2017" dispuso abrir un término probatorio de 20 días y aclarar que el mismo sería clausurado una vez concluido el periodo probatorio, señalando que no sería necesaria la emisión de un nuevo acto administrativo para tal efecto, no implica vulneración al derecho a la defensa, toda vez que cumplió con su fin; habiendo el operador respondido el 11 de mayo de 2017, ratificándose en las pruebas y argumentos presentados previamente, además de argumentar y adjuntar más pruebas al proceso. Por otra parte, el parágrafo II del artículo 79 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 establece que las partes tienen el derecho de alegar si lo consideran necesario, aún si la ATT no lo dispone, por lo que pudo presentar alegatos a los 5 días de cumplido el término de prueba, evidenciándose que no se encontró en estado de indefensión.

5. En cuanto a que en los procesos sancionadores la carga de la prueba recae en la ATT, razón por la cual la presunta irregularidad en el Sistema de Atención de Reclamos, para ser sancionable debe ser demostrada, permitiendo tomar convicción de que tal situación ha afectado a un número considerable de usuarios, no pudiendo considerarse como usuarios afectados a aquellos que nunca tuvieron la intención de presentar una reclamación directa, ante la duda debe obrarse a favor del administrado; la ATT no cumplió con el principio de presunción de inocencia y a que de la lectura del Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 1074/2016, éste solo hace mención a que la supuesta imposibilidad habría sido reportada por la usuaria y funcionaria de la ATT, Geraldine Cuba, C.I.4746170 L.P., no existiendo en consecuencia pluralidad de usuarios afectados, tal y como se afirma en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 112/2017; por lo que se solicitó se aclare esa situación, debiendo puntualizarse qué y cuantos usuarios habrían requerido registrar su Reclamación Directa sin lograrlo, dejando constancia de ello en la página web mireclamo.bo.; sin que la ATT lo haya hecho; corresponde señalar que el ente regulador reconoció que si bien la "RS 57/2017" no señaló cuáles y cuántas son las solicitudes de registro de reclamaciones directas que hubiesen sido realizadas por los usuarios que el operador no pudo registrar o los usuarios que hubiesen solicitado abrir una reclamación directa y que el operador procedió a denegar, como se estableció la infracción prevista por el inciso d) del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 no requiere establecer un número determinado de usuarios afectados; asimismo, manifestó que la sanción "aplicable a la presunta infracción al inciso d), parágrafo I, artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950; de acuerdo al parágrafo 1, artículo 37 del citado Reglamento, el monto del día multa se determina en función a la capacidad económica del responsable. Dicho monto corresponderá a la ciento veinteava parte del importe anual de la Tasa de Regulación correspondiente a la última gestión que el responsable debió pagar al regulador. La Tasa de Regulación anual del operador, en la gestión 2016, fue de Bs3.457.212.-, por lo que 1/120 corresponde a Bs28.810,10. Según el parágrafo I del artículo 16 del Decreto Supremo N° 25950, serán sancionadas con multa de 200 a 350 días multa o inhabilitación temporal de 100 a 175 días, las infracciones cometidas contra la generalidad de los usuarios o un número significativo de ellos, establecidas en los incisos a), b), c), d) y e) del parágrafo I del artículo 15, por lo que el monto de la sanción resulta de multiplicar 1/120 del importe anual de la Tasa de Regulación 2016 del operador, por 200 días multa, haciendo un total de Bs 5.762.020.-"; es pertinente destacar que al haber determinado la ATT que el operador incurrió en la infracción tipificada en el inciso d) del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, la sanción aplicable se encuentra establecida en el parágrafo I del artículo 16 del citado Reglamento.

6. El referido artículo dispone: I. "Serán sancionadas con multa de doscientos (200) a trescientos cincuenta (350) días multa o inhabilitación temporal de cien (100) a ciento setenta y cinco (175) días, las infracciones cometidas contra la generalidad de los usuarios o un número significativo de ellos establecidas en los incisos a), b), c), d) y e) del parágrafo I del





artículo anterior. El número significativo será establecido por la Superintendencia de Telecomunicaciones para cada caso.” y “II. Serán sancionadas con multa de doscientos (200) a trescientos cincuenta (350) días multa o inhabilitación temporal de cien (100) a ciento setenta y cinco (175) días, las infracciones establecidas en el inciso f) del párrafo I del artículo anterior, bastando para aplicar la sanción un solo caso comprobado por la Superintendencia de Telecomunicaciones.”

Es decir, que a diferencia de la infracción establecida en el inciso f) del párrafo I del artículo 15 del mencionado Reglamento en la que basta un solo caso comprobado para aplicar la sanción establecida en el párrafo II del artículo 16; para que sea aplicable la sanción establecida en el párrafo I del artículo 16 del referido Reglamento en el caso de las sanciones establecidas en los incisos a), b), c), **d)** y e) del párrafo I del artículo 15 de ese Reglamento existe la condición que la infracción hubiese sido cometida contra la generalidad de los usuarios o un número significativo de ellos; tal aspecto evidentemente ha sido soslayado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes; que repetidamente ha desconocido tal aspecto sin la argumentación y motivación suficiente.

7. En relación a que se aportó prueba que demuestra que COTEL Ltda. registró el reclamo de Geraldine Cuba cuando ésta acudió al número 101, por el corte del servicio de TV Cable, lo que desvirtúa un supuesto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos. Se demostró que la usuaria no realizó el 9 de octubre de 2016 una llamada al número de reclamaciones ODECO 800169999, para la apertura y registro de su reclamación directa, admitiendo ella, tal y como consta en el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 1074/2016 que fue al número 101 al que ella llamó intentando registrar una reclamación directa después de haber ya registrado su reclamo técnico sobre el mismo caso, desconociendo el hecho de que el número 101 no está destinado para la apertura de reclamaciones directas ODECO. La ATT no demostró un funcionamiento irregular, toda vez que el reclamo fue correctamente registrado. Fuera del caso de Geraldine Cuba no se estableció a qué otros usuarios se habría afectado los días 9 y 10 de octubre de 2016; al contrario, se demostró que todo usuario que así lo hubiere deseado, dentro del área de corte del servicio presentó y registró su reclamo al número 101. La ATT no demostró cuántos de esos usuarios quisieron abrir además de su reclamo técnico una reclamación directa; la imposibilidad de demostrar tal situación es porque ningún otro usuario lo quiso hacer. La carga de la prueba recae en la ATT y a que la participación de la servidora pública Geraldine Cuba, quien ya al inicio del procedimiento de manera premeditada evitó suscribirlos, tal y como hizo con el Acta ATT-DFC/FSP 030/2016 de 10 de octubre de 2016 elaborada después de la inspección técnica que ella misma dirigió y realizó, en atención a lo instruido por la ATT, situación que transgrede el principio de imparcialidad y buena fe y que no garantizó la tramitación de un proceso justo e imparcial; es necesario precisar que tal como se estableció en el numeral anterior respecto a que la ATT omitió establecer el número de usuarios que habrían sido afectados por el supuesto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos del operador; estando únicamente documentado el caso de Geraldine Cuba, aspecto que resulta insuficiente para aplicar la sanción establecida en el párrafo I del artículo 16 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950.

8. Resulta contradictorio que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes hubiese señalado en la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 57/2017 de 23 de junio de 2017 que por mandato expreso de los artículos 20 y 24 de la Constitución Política del Estado toda persona tiene derecho al acceso universal a los servicios básicos, entre ellos, el servicio de telecomunicaciones, que los derechos constitucionales y como usuaria de Geraldina Cuba, con CI 4746170 LP, no pueden ser limitados por ser servidora pública de la ATT, más si en el expediente no existe constancia de que hubiera intervenido en el proceso en calidad de servidora pública de la ATT, por lo que el conflicto de interés alegado carece de fundamento legal y se encuentra fuera del motivo procesal y posteriormente en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 112/2017 de 25 de octubre de 2017, sobre la participación en la Inspección Técnica Administrativa de la funcionaria de la ATT Geraldina Cuba, señala que no consta en el Acta de Inspección su participación, evidenciándose que tal documento está suscrito por Iván Feraudy, funcionario que emitió los informes técnicos cursantes en el expediente del caso, por lo que no existe





vulneración al principio de imparcialidad; cuando el Formulario de Comisiones Institucionales N° 74664 de 12 de octubre de 2016 establece que la referida servidora pública fue comisionada para efectuar la Inspección Técnica a COTEL Ltda. de horas 16:00 a 18:30 del 10 de octubre de 2016.

9. Respecto a que la participación de la mencionada servidora pública habría afectado el principio de imparcialidad y buena fe y que no garantizó la tramitación de un proceso justo e imparcial; es menester mencionar que cursa en el expediente del caso la Resolución Administrativa Sumariante ATT-RA-SUM LP 25/2017 de 27 de diciembre de 2017 que estableció la existencia de responsabilidad administrativa contra la servidora pública Geraldina Lucy Cuba Roldán, Analista de Metas de Calidad de la Dirección de Fiscalización y Control de la ATT, por constituirse en instalaciones de COTEL Ltda. para realizar la Inspección Técnica a la oficina de reclamaciones por el corte masivo del servicio de TV Cable en varias zonas en compañía de Iván Feraudy Ascarrunz, toda vez que no comunicó a las instancias correspondientes y/o autoridades superiores, que presentó reclamo técnico ante ese operador como usuaria del servicio y tener un interés directo en dicho reclamo, quien no se excusó de participar en la misma o abstenerse de ejercitar sus funciones y competencias en dicha inspección. Aplicándose la sanción de descuento del 15% de su remuneración mensual. A su vez, cursa la nota de 23 de enero de 2018 presentada por Geraldina Cuba Roldán, mediante la cual la servidora publica acepta su responsabilidad y la sanción establecida en la Resolución Administrativa Sumariante ATT-RA-SUM LP 25/2017.

10. En consideración a lo referido, se evidenció que la citada servidora pública sí participó en la Inspección Técnica y que ello era de conocimiento de sus superiores desde el 10 de octubre de 2016, fecha de emisión del mencionado Formulario de Comisiones Institucionales, por lo que no se entiende el propósito del ente regulador de negar tal situación; por otra parte, tampoco resulta razonable el que la servidora pública habiendo sido comisionada por sus superiores para practicar tal Inspección no hubiese firmado el Acta de Inspección; aspecto que podría dar la razón al recurrente en sentido de que se habrían producido una serie de irregularidades en el proceso llevado a efecto, desde la realización de la Inspección Técnica efectuada el 10 de octubre de 2016; más aún, si se considera que la servidora pública fue objeto del correspondiente sumario administrativo que estableció la existencia de responsabilidad administrativa aplicándose la sanción respectiva.

Es decir, que en mérito a lo establecido por la Resolución Administrativa Sumariante ATT-RA-SUM LP 25/2017 de 27 de diciembre de 2017, la cual fue aceptada por la servidora pública, se genera una duda en sentido de que la participación de la mencionada servidora pública podría haber afectado el procedimiento viciando de nulidad el proceso al haber incurrido en la causal establecida en el inciso d) del artículo 35 de la Ley N° 2341, al haber afectado la garantía de un debido proceso establecida constitucionalmente.

11. Por lo expuesto en forma precedente, 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, en mérito al análisis precedente y sin considerar los demás argumentos expresados por el recurrente, a fin de no adelantar criterio toda vez que el caso podría ser objeto de impugnación en el futuro, corresponde aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Pamela Erika Quisbert Vargas, en representación de la Cooperativa de Teléfonos Automáticos La Paz – COTEL Ltda., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 112/2017 de 25 de octubre de 2017 emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, consiguientemente, anular obrados hasta el vicio más antiguo, es decir hasta el Acta de Inspección Técnica Administrativa ATT-DFC-FSP 030/2016, en fecha 10 de octubre de 2016, inclusive.

POR TANTO:

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

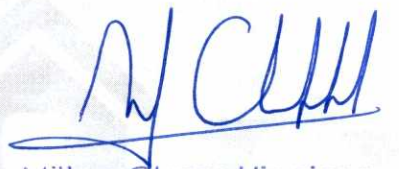
RESUELVE:



PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Pamela Erika Quisbert Vargas, en representación de la Cooperativa de Teléfonos Automáticos La Paz – COTEL Ltda., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 112/2017 de 25 de octubre de 2017 emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, revocar totalmente dicha Resolución y anular obrados hasta el vicio más antiguo, es decir hasta el Acta de Inspección Técnica Administrativa ATT-DFC-FSP 030/2016, en fecha 10 de octubre de 2016, inclusive.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que, en caso de considerar que existe el mérito suficiente, inicie el correspondiente proceso de Investigación de Oficio.

Comuníquese, regístrese y archívese.


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

