



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 264

La Paz, 05 SET. 2018

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por José Antonio Torrico Gonzales en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2018 de 4 de abril de 2018, 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. El 8 de junio de 2017, José Antonio Torrico Gonzales presentó la reclamación directa CMCO/LPZ/5071/20170608, contra la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba Limitada – COMTECO Ltda., reclamado por el cobro de reconexión de servicio de Bs15 por incumplimiento al artículo 160 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 1391 y del artículo 8 de la Resolución Ministerial N° 351, toda vez que no se le avisó que se procedería al corte por mora de su servicio (fojas 4).
2. El 26 de junio de 2017, COMTECO Ltda. resolvió declarando improcedente la reclamación directa señalando que el cobro de Bs15.- por concepto de reconexión, se debe a que el usuario ingresa en mora, la tarifa aplicada por COMTECO Ltda. corresponde a la estructura tarifaria vigente, siendo correcto el cobro; es obligación del usuario pagar puntualmente por los servicios recibidos de acuerdo a los términos y condiciones aprobados y que se efectúa la publicación de la cobranza y corte de los servicios en un periódico de circulación nacional (fojas 1 a 3).
3. El 10 de julio de 2017, José Antonio Torrico Gonzales al no estar de acuerdo con la resolución de COMTECO Ltda. presentó reclamación administrativa reiterando sus argumentos expresados en la reclamación directa presentada al operador (fojas 5).
4. El 13 de julio de 2017, José Antonio Torrico Gonzales presentó la reclamación directa CMCO/LPZ/5160/20170713, contra COMTECO Ltda., reclamando el cobro indebido por reconexión de servicio en la factura del servicio del mes de abril de 2017, toda vez que no se le avisó que se procedería al corte por falta de pago con COMTECO Ltda. por lo menos 48 horas de anticipación como establece la normativa, solicitando la devolución de lo pagado (fojas 17).
5. El 28 de julio de 2017, COMTECO Ltda. resolvió declarando improcedente la reclamación directa señalando que en atención al reclamo CMCO/LPZ/5071/20170608 interpuesto por el usuario es obligación del usuario pagar puntualmente por los servicios recibidos de acuerdo a los términos y condiciones aprobados y el cobro de Bs15.- corresponde a la estructura tarifaria vigente (fojas 28 a 32).
6. El 15 de agosto de 2017, José Antonio Torrico Gonzales al no estar de acuerdo con la resolución de COMTECO Ltda. presentó reclamación administrativa reiterando sus argumentos expresados en la reclamación directa presentada al operador y solicitando que al tratarse de una reincidencia se fiscalice al operador (fojas 13).
7. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 1215/2017 de 5 de octubre de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dispuso: **i)** Acumular las reclamaciones administrativas CMCO/LPZ/5071/20170608 y CMCO/LPZ/5160/20170713 interpuestas por José Antonio Torrico Gonzales contra COMTECO Ltda.; **ii)** Formular Cargos contra COMTECO Ltda. por la presunta infracción establecida en el parágrafo I del artículo 26 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 en relación a la vulneración de lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164, toda vez que el operador no habría proporcionado al usuario información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del corte de servicio con 48 horas de anticipación ni sobre los pagos de reconexión aplicados; **iii)** Formular Cargos contra COMTECO Ltda. por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 por el supuesto cobro indebido aplicado al usuario los meses de marzo y abril de 2017 por reconexión del servicio; **iv)** Formular Cargos contra COMTECO Ltda. por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso c) del parágrafo I del artículo 15 del

DGAS
V. B.
Carolina Cortez
M.O.P.S.V.



Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 por el supuesto corte indebido del servicio y v) Trasladar los cargos al operador otorgándole el plazo de 7 días para contestarlos (fojas 28 a 32).

8. El 19 de octubre de 2017, mediante Nota AR EXT 353/2017, COMTECO Ltda. contestó a la formulación de cargos presentando sus descargos (fojas 36 a 62).

9. El 31 de enero de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 85/2018 resolviendo: **i)** Declarar Infundada la reclamación administrativa presentada por José Antonio Torrico Gonzales contra COMTECO Ltda. por haberse desvirtuado la presunta infracción establecida en el párrafo I del artículo 26 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 en relación a la vulneración del lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164, toda vez que el operador demostró haber publicado en su página web de manera oportuna el cronograma sobre los cortes de servicio a sus usuarios; **ii)** Declarar Infundada la reclamación administrativa presentada por José Antonio Torrico Gonzales contra COMTECO Ltda. al no haber incurrido en la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del párrafo I del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 por el supuesto cobro indebido aplicado al usuario los meses de marzo y abril de 2017 por reconexión del servicio; **iii)** Declarar Infundada la reclamación administrativa presentada por José Antonio Torrico Gonzales contra COMTECO Ltda. por haberse desvirtuado por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso c) del párrafo I del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 al haberse desvirtuado el supuesto corte indebido del servicio; en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 77 a 84):

i) Se observó la remisión de los Términos y Condiciones de los servicios de Valor Agregado a través de la red internet aprobados mediante la "RAR TL N° 0554/2010". Estos documentos por la data no contienen las instrucciones dispuestas en la Resolución Ministerial N° 351.

ii) El operador remitió una captura de pantalla de su página web, en la que se muestra el link que direcciona la publicación de tarifas vigentes al 1 de octubre de 2017, pero no se evidencian las características del plan Conectados, suscrito por el usuario, dicho link muestra el aviso de que éstas fueron discontinuadas, aspecto que limita verificar las características del citado plan. Se señala el costo de reconexión en Bs15.-

iii) El usuario señaló que el operador incumplió lo establecido por el artículo 8 de la Resolución Ministerial N° 351. En descargo el operador sostuvo que el artículo 160 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 1391, establece: "poner a disposición de las usuarias y usuarios la información referida a la facturación, cobranza y corte de los servicios que presta", lo que fue cumplido por COMTECO Ltda. colocando el cronograma de corte de servicios para conocimiento de sus usuarios en su página de internet www.comteco.com.bo con anticipación de hasta 10 días a la fecha de corte de servicios. El artículo 8 de la R.M. N° 351, dispone: "Procedimiento de Corte de Servicio por Incumplimiento de Pago 1. Si el usuario, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, esta se constituirá en mora y el proveedor de servicios podrá proceder al corte parcial o total de servicio previa comunicación al usuario mínimamente con cuarenta y ocho horas de anticipación". Se verificó que COMTECO Ltda. cortó el servicio al usuario el 13 de marzo de 2017, debido al incumplimiento en el pago de la factura de diciembre de 2016, dado que recién fue cancelada en el mes de marzo de 2017, cuya fecha límite era el 5 de febrero de ese año; tal como puede observarse en la publicación en la página web www.comteco.com.bo. Lo mismo ocurrió con la factura de enero de 2017, cancelada en abril de 2017, posterior a los 30 días de la fecha establecida, 8 de marzo, hecho que ocasionó el corte del servicio el 10 de abril de 2017.

iv) Las publicaciones en la página web del operador contienen el "Cronograma de Cortes" correspondientes a los meses de diciembre de 2016 y enero de 2017; las publicaciones realizadas cumplieron la obligación sobre la información al respecto proporcionada al usuario; considerándose suficientes, tomando en cuenta que la normativa no expresa que la comunicación al usuario debe ser realizada de manera personal e individual. El operador no incumplió la normativa en la que se dispone proceder al corte parcial o total previa comunicación al usuario mínimamente con 48 horas de anticipación, al verificarse las





publicaciones realizadas mediante su página web, sujetando el contenido de las mismas bajo las características de proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita hacia el usuario y con anticipación de hasta 10 días a la fecha de corte.

v) La falta de pago produjo el corte de servicio; el Contrato suscrito por el reclamante, en el punto octavo describe los periodos de facturación y lugares donde estarán dispuestas sus facturas, bajo los siguientes términos: "Octava: De la Facturación, Cobranza y Corte: La factura será emitida por mensualidad vencida, conjuntamente a la factura de servicio telefónico y el abonado deberá cancelar la misma dentro el plazo máximo de pago de treinta (30) días calendario de la fecha de Puesta a Disposición en las oficinas o entidades financieras autorizadas por COMTECO Ltda., la validez de los pagos está sujeta a que COMTECO Ltda. pueda hacerlos efectivos. Si el abonado no paga su factura luego de transcurridos cinco (5) días calendario de vencido el plazo máximo de pago, COMTECO Ltda. procederá al corte del servicio en los próximos diez (10) días, de todos los servicios consignados en la factura". El usuario tenía conocimiento de la fecha de validez de los pagos al igual que el calendario vencido, lo que demuestra que éste contaba con toda la información en lo que respecta el incumplimiento de una obligación.

vi) El operador desvirtuó la supuesta comisión de la infracción establecida en el párrafo I del artículo 26 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, respecto a la vulneración de lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164, habiendo el operador demostrado la publicación efectuada mediante página web con anticipación de hasta 10 días sobre el corte por mora correspondiente a la cuenta del usuario, debiendo declararse infundada la reclamación administrativa en el marco del artículo 65 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172.

vii) La cuenta del usuario sufrió cortes de servicio debido a la falta de pago dentro la fecha límite, hecho que ocasionó que la habilitación del mismo se ajuste a una suma determinada. Los cargos de rehabilitación aplicados por la Cooperativa, son correctos. Los Términos y Condiciones y el Contrato de Servicio son de conocimiento del usuario. En la cláusula Novena el Contrato establece: "El servicio será rehabilitado dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que el abonado pague el monto total adeudado de las facturas, intereses por mora y el cargo de rehabilitación ...". Tal cargo se encuentra sujeto a la estructura tarifaria vigente y es aplicable conforme se establece en el contrato principal.

10. A través de escrito presentado el 20 de febrero de 2018, José Antonio Torrico Gonzales interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 85/2018 de 31 de enero de 2018, argumentando lo siguiente (fojas 87 a 90):

i) En la página 3 de la RAR 85/2018 la ATT señaló que a efectos de valoración, es imperante anotar que estos documentos por la data no contienen las Instrucciones dispuestas en la "RM 351", refiriéndose a un contrato firmado entre el operador y un usuario de nombre "José Tarrico Antelo"; al respecto, el recurrente señaló que el referido usuario no tiene ninguna relación con la reclamación administrativa. Asimismo, el usuario manifestó que no tiene fundamento alguno que la ATT considere imperante la data de la Resolución Ministerial N° 351 en relación a la aprobación de contratos del operador, toda vez que dicha Resolución se encontraba vigente a la fecha de la reclamación directa y es responsabilidad de la ATT actualizar constantemente los contratos según establece el numeral 14 del artículo 14 de la Ley N° 164 referente a la aprobación de los modelos de contratos, términos y condiciones entre el proveedor de servicios y los usuarios. No es válido utilizar el retraso de la ATT en contra del usuario.

ii) En el primer párrafo de la página 4 de la RAR 85/2018, la ATT determinó que" (...) se debe señalar que en dicho link se muestra el aviso de que éstos fueron discontinuados, aspecto que limita verificar las características del citado plan. No obstante a ello, se observó el costo de reconexión de los servicios que es de Bs15.- (...)" La ATT utilizó como fundamento un aviso del operador en su página web, sin aclarar si existe alguna norma que lo autorice a realizar cobros por reconexión o si esto fue aprobado por la ATT. La ATT debe cumplir con lo establecido en los numerales 3, 4 y 14 del artículo 14 de la Ley N° 164 sobre el régimen general de tarifas y precios y a la publicación, control y fiscalización de éstos.

iii) En el primer párrafo de la página 5 de la RAR 85/2018 la Autoridad Reguladora estableció lo





siguiente: "(...) se pudo confirmar que las publicaciones realizadas por el operador, demostraron el cumplimiento de la obligación acerca de la información proporcionada al usuario acerca de los cortes de servicio; asimismo y a partir de lo señalado, fue posible establecer que esa acción dilucida la fundamentación del reclamo y pretensión del reclamante, dado que dichas publicaciones no pueden desconocerse, en tanto, se considera un medio de información suficiente, tomando en cuenta que la normativa no expresa que la comunicación al usuario debe ser realizada de manera personal e individual". La ATT debió interpretar el párrafo I del artículo 8 de la RM 351 que indica: "(...) previa comunicación al usuario mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación (...)" conforme lo establece el artículo 57 de la Ley N° 164 que señala: "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": La ATT, siendo un ente técnico, no mostró ninguna prueba técnica que confirme que el link y la "improvisada tabla mostrada en la Imagen N° 2 hayan sido creados de manera posterior a la fecha en que el usuario hace la reclamación administrativa", incumpliendo de esta manera el principio de verdad material, además, parece que, según el análisis de la ATT, el operador también cumpliría con lo establecido en la RM 351 "si éste pegara un cartel en un poste de alguna zona paceña", siendo "culpa del usuario el no haber visto ese comunicado".

iv) En el último párrafo de la página 6 de la RAR 85/2018 se concluyó que" (...) resulta importante reiterar que la cuenta del usuario sufrió cortes de servicio debido a la falta de pago dentro la fecha límite, hecho que desprendió que la habilitación del mismo se ajuste a una suma determinada;(..." y posteriormente en la página 7 de dicha resolución se indica que: "Finalmente, dentro del contexto anotado, este cargo se encuentra sujeto a la estructura tarifaria vigente y es aplicable conforme se establece en el contrato principal". Surgen las siguientes consultas: ¿Dónde está determinada? ¿En qué normativa? ¿Cuál es la normativa que aprobó la mencionada "estructura tarifaria vigente"? ¿Por quién fue autorizada?; toda vez que estas preguntas no son contestadas en la resolución impugnada.

v) La RAR 85/2018 es arbitraria y subjetiva, dado que en la página 7 de ésta se indicó que, "(...) tomando en cuenta que también efectuó el pago con una demora notable ...", siendo el término "demora notable" un argumento subjetivo en el entendido que existe la "RM 351" que establece con claridad los plazos y procedimientos de corte y conforme lo dispuesto en el párrafo I del artículo 8 de la referida Resolución Ministerial, pasados los 30 días de mora el proveedor de servicios "podrá" proceder al corte, estableciendo que el operador debe fijar un plazo más allá del mínimo establecido.

vi) La RAR 85/2018 incumplió los procedimientos establecidos toda vez que en la página 6 de la misma se indicó que lo siguiente: "(...) debiendo declarar infundada la presente reclamación administrativa en el marco de las previsiones del artículo 65 del DS. 27172", cuando el artículo referido establece plazos que la ATT incumplió con meses de retraso; Existe desprotección emergente del análisis de la Resolución impugnada toda vez que no busca la verdad material de los hechos, incumple el artículo 8 de la RM 351, así como el artículo 57 de la Ley N° 164 y los numerales 3,4 y 14 del artículo 14 de la Ley N° 164 y "otras normas aplicables".

11. El 4 de abril de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2018 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por José Antonio Torrico Gonzales en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 85/2018 de 31 de enero de 2018, confirmándola totalmente; en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 99 a 106):

i) En la "RAR 85/2018" se estableció erróneamente el nombre del usuario, los antecedentes y pruebas cursantes en el expediente evidencian que el referido contrato corresponde al que fue suscrito entre el usuario y el operador el 2 de septiembre de 2016, sin que tal error afecte el fondo del análisis, no habiéndose causado agravio alguno al recurrente; debiendo rectificarlo.

ii) Es lógico que el "Contrato de Suministro de Servicios de Valor Agregado a través de la Red Internet", suscrito entre el operador y el usuario el 2 de setiembre de 2015, obedezca a la aprobación de los Términos y Condiciones en el año 2010. La Resolución Ministerial N° 351, que aprobó el "Reglamento de Facturación, Cobranza y Corte", tiene por objeto establecer las condiciones de aplicación del régimen de facturación, cobranza y corte, siendo ése el marco legal de cumplimiento obligatorio para los operadores o proveedores del servicio,





independientemente de lo establecido en los Términos y Condiciones, los mismos que se aplican sólo en la medida de que se adecuen a la Ley N° 164. Es responsabilidad de la ATT actualizar constantemente la aprobación de contratos, según establece el numeral 14 del artículo 14 de la Ley N° 164, pero ello no influye en el fondo de la reclamación administrativa.

iii) En cuanto al cobro por reconexión, el operador remitió una captura de pantalla de su página web, en la que se muestra el link que direcciona la publicación de tarifas vigentes al 1° de octubre de 2017, donde se define que el costo de reconexión de los servicios es de Bs15.- y, tal como establecen los Términos y Condiciones aprobados a través de la Resolución Administrativa Regulatoria N° 0554/2010 de 15 de julio de 2010 concordante con el Contrato, los precios y modalidades de cobro están definidos en la estructura tarifaria vigente, publicada por el operador en su página web y en el periódico Opinión, cumpliendo lo dispuesto en el párrafo II del artículo 44 de la Ley N° 164. Respecto al acto que habría aprobado las estructuras tarifarias, en el caso es la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR TL 93/2017 de 9 de febrero de 2017 conforme a norma.

iv) Respecto a las publicaciones del "Cronograma de Cortes" correspondientes a los meses de diciembre de 2016 y enero de 2017, tal como se estableció en la RAR 851/2018, las publicaciones realizadas por el operador en su página web demostraron el cumplimiento a la obligación prevista en el artículo 8 de la Resolución ministerial N° 351 de proporcionar información al usuario acerca de los cortes de servicio con 48 horas de anticipación. No se advierte que la ATT haya omitido interpretar la norma a favor del usuario. El operador no prescindió de la normativa, ya que se verificó que las publicaciones realizadas en su página web se sujetaron a lo previsto en el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164, es decir, que la información fue clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita hacia el usuario y con anticipación de hasta 10 días a la fecha de corte del servicio, consiguientemente el argumento del recurrente carece de validez.

v) Durante todo el proceso de reclamación administrativa en el que la carga de la prueba recae en el operador, la ATT requirió y recibió distintos elementos probatorios a fin de que se establezca la verdad material de los hechos, sin que exista el análisis y valoración de las pruebas aportadas por el operador, duda respecto a su autenticidad, uno de los principios rectores de la administración es el principio de buena fe.

vi) Los periodos de facturación, cobranza, pago y corte de servicio están detallados en los Términos y Condiciones correspondientes, al igual que en el Contrato, documentos que son de conocimiento del usuario y su incumplimiento conlleva al corte del servicio. La cláusula Novena del Contrato señala que "el servicio será rehabilitado dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente a partir del momento en que el ABONADO pague el monto total adeudado de las facturas, intereses por mora y el cargo de rehabilitación", costo que es de Bs15.-. Los cobros registrados durante los meses de marzo y abril de 2017 son los que el recurrente afirmó no reconocerlos y sobre los cuales manifestó su desacuerdo, toda vez que el cobro de Bs15.- fue aplicado por la reconexión del servicio en ambos meses; la cuenta del usuario sufrió cortes de servicio debido a la falta de pago dentro la fecha límite y la rehabilitación del mismo se ajusta a una suma determinada; en los meses de marzo y abril de 2017, el operador registró cobros por concepto de la prestación del servicio contratado dentro el plan "Conectados" y un cargo adicional aplicado por reconexión de Bs15.-

vii) El recurrente canceló la factura de diciembre de 2016, el 14 de marzo de 2017, por lo que el servicio fue cortado el día 13 de ese mes y año y, al haberse suspendido el servicio por mora, se aplicó el cobro por reconexión de Bs 15.- Lo mismo sucedió en la facturación de enero de 2017, el usuario canceló su tarifa el 10 de abril de 2017; dicho pago se efectuó con una "demora notable", por lo que el servicio fue cortado bajo las mismas circunstancias, y el operador nuevamente generó el importe por reconexión del servicio; el emplear el término "notable" se entiende como percibido o evidente y no así como una apreciación subjetiva.

viii) La "RAR 85/2018" fue resuelta acorde al párrafo II del artículo 65 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, declarándose infundada la reclamación administrativa interpuesta por el usuario. Respecto al retraso en la emisión de la RAR 85/2018, independientemente de la responsabilidad administrativa que ello conlleve, la extemporánea emisión de la Resolución impugnada no tiene consecuencias legales sobre el fondo del asunto.





12. El 25 de abril de 2018, José Antonio Torrico Gonzales interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2018, reiterando sus argumentos expuestos en las reclamaciones directa y administrativa, así como en su recurso de revocatoria presentado en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 85/2018 (fojas 109 a 111).

i) La Resolución impugnada indica: "... sin que tal error involuntario en la consignación del nombre afecte el fondo del análisis en torno a dicho contrato, por lo que claramente no se ha causado agravio alguno al recurrente...", al respecto, la ATT también debió rectificar el Considerando 3 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 49/2018 que indica "Agravios expuestos por el operador", cuando el recurrente es el usuario. Las personas tienen derecho a que la ATT rectifique los errores de acuerdo al inciso g) del artículo 16 de la Ley N° 2341.

ii) La Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 49/2018 indica de manera textual lo siguiente: "... los mismos que únicamente se aplican en la medida que se adecuen a la Ley N° 164 y sus reglamentos, en atención al principio de jerarquía normativa, por lo que no es evidente el agravio manifestado por el recurrente, siendo que la afirmación efectuada por éste; en cuanto a que es responsabilidad de la ATT actualizar constantemente la aprobación de contratos según establece el numeral 14 del artículo 14 de la Ley N° 164 es evidente, pero no influye en el fondo de la reclamación administrativa que nos ocupa."; precisamente la ATT debe dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 164 para no dejar en indefensión al usuario ante las arbitrariedades del operador, por otro lado, si la ATT hubiera cumplido con su responsabilidad de manera oportuna el presente proceso contaría con un contrato adecuado a la normativa vigente para su análisis, por ello, afecta al fondo de la reclamación.

iii) La Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 49/2018 indica: "... los precios y modalidades de cobro están definidos en la estructura tarifaria vigente, publicada por el operador en su página web y en un periódico de circulación nacional como es Opinión ..."; al respecto, la ATT no precisa en qué fecha fue publicado en el periódico "Opinión" y consultados 5 puestos de venta de periódicos en la ciudad de La Paz ninguno de ellos conoce ese periódico, por tanto no es un periódico de circulación nacional, por otro lado, la RM 088 en ninguna parte hace referencia a cobros por reconexión, que es el cobro indebido reclamado.

iv) La Resolución impugnada indica: "... en la RAR 85/2018 se explicó que el operador no prescindió de la aplicación de la normativa vigente, toda vez que se verificaron que las publicaciones realizadas por éste mediante su página web se sujetaron a las características de información previstas en el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164, es decir, que la información fue clara, precisa, completa, oportuna y gratuita hacia el USUARIO ... ", al respecto, para ver la página web de cualquier operador se debe pagar por el servicio de internet, por tanto no es gratuito. Lo establecido en el parágrafo II del Artículo 8 de la "RM 351" es claro y no necesita interpretación, por ello las resoluciones ATT-DJ-RA RE TL LP 49/2018 y ATT-DJ-RA-ODE- TL LP 85/2018 tienen vicios de anulabilidad.

v) La Resolución ATI-DJ-RA RE TL LP 49/2018 indica: "... la ATT requirió y recibió distintos elementos probatorios a fin de que se establezca la verdad material de los hechos, sin que exista del análisis y valoración de las pruebas aportadas por el operador, duda respecto a su autenticidad, recordando que uno de los principios rectores de la administración es el principio de buena fe ... "; al respecto, lo establecido en el Artículo 8 de la RM 351 es bastante claro y no es necesaria ninguna interpretación, por ello las Resoluciones ATT-DJ-RA RE TL LP 49/2018 y ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 85/2018 tienen vicios de anulabilidad, no obstante, si bien para la Resolución ATI-DJ-RA RE TL LP 49/2018 aplicar el principio de buena fe significa aceptar como prueba una simple captura de pantalla con una tabla improvisada, entonces, se debe citar el precedente administrativo contenido en la RM N° 271 de 3 de octubre de 2011.

vi) La Resolución ATT-DJ-RA RE TL LP 49/2018 indica: "No resulta importante reiterar que la cuenta del usuario sufrió cortes de servicio debido a la falta de pago dentro de la fecha límite, hecho del cual se desprende que la rehabilitación del mismo se ajuste a una suma determinada ..."; es imperante reiterar que la reclamación administrativa es porque NO se informó al usuario del corte con 48 horas de anticipación como establece la Resolución Ministerial N° 351 y además que NO existe ninguna norma que autorice dicho cobro, que está debidamente

D.G.A. V.º B.º Carolina Cortez M.O.P.S.V.



explicado en la formulación de cargos mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 1215/2017.

vii) En relación a lo que la Resolución ATT-DJ-RA RE TL LP 49/2018 indica en el numeral 6 del Considerando 5, es importante conocer el criterio de la máxima Autoridad Ejecutiva.

viii) La Resolución ATT-DJ-RA RE TL LP 49/2018 indica: "... cabe señalar que independientemente de la responsabilidad administrativa que ello conlleve, la extemporánea emisión de la Resolución ahora impugnada, no tiene consecuencias legales sobre el fondo del asunto ..."; al respecto, el inciso m) del artículo 16 de la Ley 2341 establece que las personas tienen derecho a exigir que la Autoridad y los servidores públicos actúen con responsabilidad en el ejercicio de sus funciones. Por tanto, es evidente que: El operador vulneró el derecho del usuario establecido en el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164.

13. A través de Auto RJ/AR-045/2018 de 4 de mayo de 2018, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico presentado por José Antonio Torrico Gonzales en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2018 (fojas 113).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 612/2018 de 3 de septiembre 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 José Antonio Torrico Gonzales interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2018 de 4 de abril de 2018, revocándola totalmente.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 612/2018, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado establece que el Estado garantiza el derecho al debido proceso y a la defensa.
2. El inciso h) del artículo 16 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo establece que en su relación con la Administración Pública, las personas tienen derecho a obtener una respuesta fundada y motivada a las peticiones y solicitudes que formulen.
3. El inciso a) del artículo 30 de la referida Ley dispone que los actos administrativos serán motivados con referencia a hechos y fundamentos de derecho cuando resuelvan recursos administrativos.
4. El numeral 15 del artículo 54 establece entre los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación a ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
5. El artículo 157 del Reglamento a la Ley N° 164 aprobado por el Decreto Supremo N° 1391 establece como fecha límite de pago de cualquier servicio de telecomunicaciones el correspondiente a 30 días calendario a partir de la fecha de disposición de las facturas en los puntos de cobranza. El procedimiento de corte será establecido en Resolución Ministerial emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
6. El artículo 8 de la Resolución Ministerial N° 351 de 21 de diciembre de 2012, dispone: "Procedimiento de Corte de Servicio por Incumplimiento de Pago 1. Si el usuario, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, esta se constituirá en mora y el proveedor de servicios podrá proceder al corte parcial o total de servicio previa comunicación al usuario mínimamente con cuarenta y ocho horas de anticipación".
7. Una vez citados los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, es menester analizar los argumentos del recurrente; así se tiene que en cuanto a que *la Resolución impugnada indica: "... sin que tal error involuntario en la consignación del nombre afecte el fondo del análisis en torno a dicho contrato, por lo que claramente no se ha causado agravio alguno al recurrente..."*, al respecto, la ATT también debió rectificar el Considerando 3 de la resolución ATT-DJ-RA RE TL LP 49/2018 que indica "Agravios expuestos por el operador",

DGAJ
Vº Bº
Carolina
Cortez
M.O.P.S.V.



cuando el recurrente es el usuario, las personas tienen derecho a que la ATT rectifique los errores de acuerdo al inciso g) del artículo 16 de la Ley N° 2341; corresponde señalar que lo expresado por el ente regulador en sentido de que el error material al mencionar el nombre del usuario reclamante no afectó el fondo del proceso, toda vez que del análisis de toda la documentación cursante en el expediente del caso se establece fehacientemente y sin lugar a duda la identidad del mismo, José Antonio Torrico Gonzales, determinándose que se trató de únicamente de un error material; sin embargo de ello, tal como lo estableció la propia Autoridad reguladora en el numeral 1 del Considerando 5, correspondía la rectificación expresa de tal error en la parte resolutive de la Resolución impugnada.

Resulta también evidente que el "Considerando 3 (Agravios expuestos por el operador)" de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2018 es únicamente un error material ya que de la lectura del contenido de tal Considerando se establece claramente que los agravios a los que se refiere son los expresados por el usuario recurrente y no así por el operador, como erróneamente se consignó; sin embargo, es pertinente manifestar que al igual que con el caso del error material contenido en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 85/2018, referido al nombre del reclamante; el error material contenido en el "Considerando 3 (Agravios expuestos por el operador)" no afectó de modo alguno el debido proceso o el ejercicio del derecho a la defensa del recurrente, correspondiendo únicamente que el ente regulador efectúe la rectificación respectiva.

8. Respecto a que la Resolución ATT-DJ-RA RE TL LP 49/2018 indica de manera textual lo siguiente: "... los mismos que únicamente se aplican en la medida que se adecuen a la Ley N° 164 y sus reglamentos, en atención al principio de jerarquía normativa, por lo que no es evidente el agravio manifestado por el recurrente, siendo que la afirmación efectuada por éste en cuanto a que es responsabilidad de la ATT actualizar constantemente la aprobación de contratos según establece el numeral 14 del artículo 14 de la Ley N° 164 es evidente, pero no influye en el fondo de la reclamación administrativa que nos ocupa."; precisamente la ATT debe dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 164 para no dejar en indefensión al usuario ante las arbitrariedades del operador, por otro lado, si la ATT hubiera cumplido con su responsabilidad de manera oportuna el presente proceso contaría con un contrato adecuado a la normativa vigente para su análisis, por ello, afecta al fondo de la reclamación; es necesario reiterar lo expresado por el ente regulador en sentido de que resulta lógico que el "Contrato de Suministro de Servicios de Valor Agregado a través de la Red Internet", suscrito entre el operador y el usuario el 2 de septiembre de 2015, obedezca a la aprobación de los Términos y Condiciones en el año 2010. La Resolución Ministerial N° 351, que aprobó el "Reglamento de Facturación, Cobranza y Corte", tiene por objeto establecer las condiciones de aplicación del régimen de facturación, cobranza y corte, siendo ése el marco legal de cumplimiento obligatorio para los operadores o proveedores del servicio, independientemente de lo establecido en los Términos y Condiciones, los mismos que se aplican sólo en la medida de que se adecuen a la Ley N° 164. Es decir que, cualquier cláusula establecida en los Términos y Condiciones aplicables al servicio contratado por el usuario que fuera contraria al Reglamento aprobado por la Resolución Ministerial N° 351 y al nuevo marco normativo establecido por la Ley N° 164 y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 1391 sería inaplicable; por lo que el argumento referido a la actualización de los mencionados Términos y Condiciones del Servicio; si bien es una obligación que debe cumplir en forma permanente la ATT, no resulta relevante.

9. Con relación a que la Resolución ATT-DJ-RA RE TL LP 49/2018 indica: "... los precios y modalidades de cobro están definidos en la estructura tarifaria vigente, publicada por el operador en su página web y en un periódico de circulación nacional como es Opinión ..."; al respecto, la ATT no precisa en qué fecha fue publicado en el periódico "Opinión" y consultados 5 puestos de venta de periódicos en la ciudad de La Paz ninguno de ellos conoce ese periódico, por tanto no es un periódico de circulación nacional, por otro lado, la RM 088 en ninguna parte hace referencia a cobros por reconexión, que es el cobro indebido reclamado; corresponde señalar en primer término que si bien resulta evidente que la ATT no mencionó la fecha en la que se habría efectuado la publicación de la Resolución que aprobó la estructura tarifaria del operador, ello es únicamente una omisión del regulador toda vez que cursa a fojas 38 del expediente, la publicación aportada por COMTECO Ltda. efectuada el 31 de julio de 2015; cabe reiterar lo afirmado por el ente regulador que dicha información también fue publicada en la página web del operador; es decir, era información pública al alcance de cualquier interesado.

OGAU
Vº Bº
Carolina Cortez
M.O.P.S.V.



En cuanto a la afirmación del recurrente de que el periódico Opinión no es de circulación nacional, esa es una conclusión subjetiva sin el fundamento suficiente; ya que a efectos legales dicho matutino sí es considerado de circulación nacional.

10. En cuanto a que la Resolución impugnada indica: "... en la RAR 85/2018 se explicó que el operador no prescindió de la aplicación de la normativa vigente, toda vez que se verificaron que las publicaciones realizadas por éste mediante su página web se sujetaron a las características de información previstas en el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164, es decir, que la información fue clara, precisa, completa, oportuna y gratuita hacia el USUARIO ... ", al respecto, para ver la página web de cualquier operador se debe pagar por el servicio de internet, por tanto no es gratuito. Lo establecido en el párrafo II del Artículo 8 de la "RM 351" es claro y no necesita interpretación, por ello las resoluciones ATT-DJ-RA RE TL LP 49/2018 y ATT-DJ-RA-ODE- TL LP 85/2018 tienen vicios de anulabilidad; es menester precisar que el artículo 8 de la Resolución Ministerial N° 351 de 21 de diciembre de 2012, dispone: Procedimiento de Corte de Servicio por Incumplimiento de Pago 1. Si el usuario, pasados los 30 días de la fecha límite de pago, no paga su factura, esta se constituirá en mora y el proveedor de servicios podrá proceder al corte parcial o total de servicio previa comunicación al usuario mínimamente con cuarenta y ocho horas de anticipación", estableciéndose que tal Resolución no determina de ninguna manera la forma de comunicación al usuario.

11. Con referencia a lo argumentado por el recurrente en relación a que "para ver la página web de cualquier operador se debe pagar por el servicio de internet, por tanto no es gratuito"; es necesario hacer notar que el punto resolutivo Segundo del Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 1215/2017 emitido por la ATT el 5 de octubre de 2017 determinó formular Cargos contra COMTECO Ltda. por la presunta infracción establecida en el párrafo I del artículo 26 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 en relación a la vulneración de lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164, toda vez que el operador no habría proporcionado al usuario información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y **gratuita** acerca del corte de servicio con 48 horas de anticipación ni sobre los pagos de reconexión aplicados y tal como establece el recurrente la información cursante en la página web del operador, podría no ser considerada de carácter gratuito por lo que podría no haberse cumplido tal condición y haber afectado los derechos del usuario.

El ente regulador, tanto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 85/2018, como en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2018, sostuvo que el operador había cumplido con proporcionar al usuario información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y **gratuita** acerca del corte de servicio con 48 horas de anticipación, sin explicar el nexo causal entre las previsiones establecidas en la Resolución Ministerial N° 351 y el numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164 y sin motivar y fundamentar en forma suficiente el porqué consideraba que el operador sí había cumplido con el carácter gratuito, que supuestamente exigiría la normativa aplicable al caso.

12. El fundamento del acto administrativo se refiere a que éste debe expresar en forma concreta las razones que inducen a emitirlo, sustentándose en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable. En el contexto anotado, el acto administrativo, como exteriorización de la voluntad de la Administración Pública que produce efectos jurídicos sobre los administrados, tiene como uno de sus elementos principales a la motivación, la cual debe ser entendida como la explicitación de cuáles son las circunstancias de hecho y de derecho que fundamentan la emanación del acto y que está contenida, en la forma, en la parte considerativa de los fallos administrativos. En ese sentido, todo acto administrativo debe ser motivado, revistiendo la motivación mayor importancia en los actos dictados en ejercicio de facultades discrecionales o que, ante una regla general, permiten la aplicación de una excepción. Como se tiene dicho, la motivación es un elemento esencial del acto administrativo; consiguientemente, la falta de motivación no solamente supone la existencia de un vicio de forma, sino también y esencialmente implica arbitrariedad, pues el administrado se ve privado de conocer a cabalidad los motivos por los cuales la administración adoptó una determinada decisión, produciéndose, en consecuencia, la vulneración de la garantía del debido proceso en cuanto el administrado tiene derecho a recibir una resolución motivada. Ante la falta de motivación, el acto administrativo se encuentra viciado de nulidad, en el entendido de que dicho vicio lesiona la validez del acto, ya que la invalidez se constituye en la consecuencia jurídica de la gravedad del vicio.





En el marco de lo señalado, se llega a la convicción de que la Autoridad reguladora, al no atender la totalidad de argumentos expuestos por el recurrente en su recurso de revocatoria, omitió motivar la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2018, de manera expresa y precisa, en las cuestiones planteadas por el recurrente, motivando en forma insuficiente su pronunciamiento.

13. Habiéndose establecido la insuficiente motivación y fundamentación de la Resolución impugnada, no resulta pertinente ingresar en el análisis de otros argumentos expuestos por José Antonio Torrico Gonzales en el recurso ahora analizado, toda vez que hacen al fondo mismo de la controversia y podrían ser objeto de un nuevo recurso jerárquico.

14. En consideración a todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por José Antonio Torrico Gonzales en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2018 de 4 de abril de 2018, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por José Antonio Torrico Gonzales en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2018 de 4 de abril de 2018, revocándola totalmente.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que proceda a emitir una nueva Resolución Administrativa Regulatoria que resuelva, de acuerdo a lo previsto por el párrafo I del artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 85/2018 de 31 de enero de 2018, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en el presente fallo.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

