





RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 285

La Paz,

1 4 SET. 2018

VISTOS: La solicitud de aclaratoria y complementación de la Resolución Ministerial № 264 de 5 de septiembre de 2018, presentada por José Luis Tapia Rojas, en representación de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – COMTECO R.L.

CONSIDERANDO: Que a través de Resolución Ministerial Nº 264 de 5 de septiembre de 2018, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda determinó 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 e instruyó 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 parágrafo 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 esa Resolución.

Que se notificó con el mencionado fallo a COMTECO R.L. el 6 de septiembre de 2018 y José Luis Tapia Rojas, en representación de esa Cooperativa, el día 12 de septiembre de 2018 solicitó dentro del plazo establecido normativamente, que se aclare y complemente la citada Resolución con referencia a lo siguiente:

- 1. "En las reclamaciones directas CMCO/LPZ/5071/20170608 y CMCO/LPZ/5160/20170713 descritas en los numerales 1) y 4) de la primera parte considerativa de la resolución se estableció que las mismas fueron presentadas por el recurrente denunciando los siguientes motivos: cobro indebido de Bs15 por la tarifa de reconexión del servicio de acceso a Internet y porque no se le avisó del corte por falta de pago con una anticipación de 48 horas. Sin embargo; en el Considerando 11 de la parte conclusiva de la resolución, su Autoridad expresa que: "...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 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.", a partir de lo cual, determinó aceptar el recurso interpuesto por el usuario. Al respecto, el usuario reclamó de manera clara y expresa que COMTECO R.L. no le habría comunicado que procedería con el corte del servicio por falta de pago con por lo menos 48 horas de anticipación conforme establece la normativa, solicitando la devolución de lo cancelado por la reconexión: a partir de lo cual la ATT nos formula cargos por presuntamente incumplir lo que señala el numeral 3, articulo 54 de la Ley Nº 164, que dispone que los usuarios tienen derecho a: "Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionado por los operadores o proveedores de los servicios. Como se puede advertir de las reclamaciones administrativas interpuestas por el recurrente, quien se ratificó en los extremos denunciados en primera instancia, nunca hizo referencia a mención a la gratuidad de acceder a la comunicación del corte de servicios, solo manifestó que el operador no le habría brindado información oportuna, por esta razón, las pruebas y descargos presentados estuvieron circunscritos a demostrar que no se vulneró este derecho, guardando congruencia con la acusación que se nos practicó; en consecuencia solicitamos se nos aclare y complemente el motivo por el que la autoridad jerárquica se ha pronunciado sobre un aspecto que no fue planteado por el usuario en sus reclamaciones directas y administrativas, ni en el recurso de revocatoria, y solo lo hizo en el recurso jerárquico, sorprendiendo a la ATT y mucho más a COMTECO R.L. con este nuevo agravio que no formó parte del proceso de instancia."
- 2. "Cuando el operador habilita una línea telefónica gratuita o dispone de un portal web o recurre a un medio de prensa escrita o de radiodifusión, para que los usuarios y público en general puedan tomar conocimiento y recibir información completa, cierta y oportuna sobre sus servicios, tarifas y fechas de corte, sin que ello les represente costo alguno; no resulta claro el fundamento por el que la autoridad jerárquica considera que estas modalidades de comunicación no pueden ser









consideradas gratuitas por el simple hecho de que el usuario tendría que pagar por recurrir a un servicio de comunicaciones de voz para poder efectuar una llamada telefónica o tener que comprarse un periódico o una radio o contar con el servicio de Internet (de cualquier proveedor) para poder ingresar a nuestro sitio web, porque de lo que se trata es que el operador no cobre por el acceso a dicha información, lo cual no tiene alcance al medio de comunicación que el usuario elija para mantenerse informado."

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 646/2018 de 13 de septiembre de 2018, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis de la solicitud de aclaratoria y complementación de la Resolución Ministerial Nº 264 de 5 de septiembre de 2018 que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace la misma al no existir contradicciones y/o ambigüedades.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes de la solicitud de aclaratoria y complementación de la Resolución Ministerial Nº 264 motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 646/2018, se tienen las siguientes conclusiones:

- 1. El parágrafo I del artículo 21 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que los términos y plazos para la tramitación de los procesos administrativos se entienden como máximos y son obligatorios para las autoridades administrativas, servidores públicos y los interesados; a su vez, el parágrafo II del citado artículo señala que los términos y plazos comenzarán a correr a partir del día siguiente hábil a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto y concluyen al final de la última hora del día de su vencimiento.
- 2. El artículo 11 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172 dispone que los administrados que intervengan en el procedimiento podrán solicitar, dentro de los cinco días siguientes a su notificación o publicación, la aclaración de resoluciones que presenten contradicciones y/o ambigüedades; que los Superintendentes, en este caso el Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda por mandato del Decreto Supremo Nº 0071, resolverán la procedencia de la solicitud dentro de los cinco días siguientes a su presentación, sin recurso ulterior, no debiendo la aclaración alterar sustancialmente la resolución objeto de la misma; y que la solicitud de aclaración interrumpirá el plazo para la interposición de los recursos administrativos y de la acción contencioso administrativa.
- 3. A su vez, el parágrafo II del artículo 9 del citado Reglamento dispone que las resoluciones de alcance individual producirán sus efectos a partir del día siguiente al de su notificación a los interesados.
- **4.** La Resolución Ministerial Nº 264 de 5 de septiembre de 2018, fue notificada a COMTECO R.L. el 6 de septiembre de 2018, por lo que el plazo de 5 días para presentar la solicitud de aclaración y complementación, establecido por el parágrafo I del artículo 11 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172, se extendía hasta el 13 de septiembre de 2018; por tanto, al haber sido interpuesta dentro de dicho término, fue presentada dentro del plazo normativamente establecido.
- 5. En virtud a los antecedentes mencionados, corresponde atender las observaciones planteadas por el interesado; así, en cuanto a que: "En las reclamaciones directas CMCO/LPZ/5071/20170608 y CMCO/LPZ/5160/20170713 descritas en los numerales 1) y 4) de la primera parte considerativa de la resolución se estableció que las mismas fueron presentadas por el recurrente denunciando los siguientes motivos: cobro indebido de Bs15 por la tarifa de reconexión del servicio de acceso a Internet y porque no se le avisó del corte por falta de pago con una anticipación de 48 horas. Sin embargo; en el Considerando 11 de la parte conclusiva de la resolución, su Autoridad expresa que: "...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 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.", a partir de lo cual, determinó aceptar el recurso interpuesto por el usuario. Al respecto, el usuario reclamó de manera clara y expresa que COMTECO R.L. no le habría comunicado que procedería con el corte del servicio por falta de pago con por lo menos 48 horas de anticipación conforme establece la



2







normativa, solicitando la devolución de lo cancelado por la reconexión: a partir de lo cual la ATT nos formula cargos por presuntamente incumplir lo que señala el numeral 3, articulo 54 de la Ley Nº 164, que dispone que los usuarios tienen derecho a: "Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionado por los operadores o proveedores de los servicios. Como se puede advertir de las reclamaciones administrativas interpuestas por el recurrente, quien se ratificó en los extremos denunciados en primera instancia, nunca hizo referencia a mención a la gratuidad de acceder a la comunicación del corte de servicios, solo manifestó que el operador no le habría brindado información oportuna, por esta razón, las pruebas y descargos presentados estuvieron circunscritos a demostrar que no se vulneró este derecho, guardando congruencia con la acusación que se nos practicó; en consecuencia solicitamos se nos aclare y complemente el motivo por el que la autoridad jerárquica se ha pronunciado sobre un aspecto que no fue planteado por el usuario en sus reclamaciones directas y administrativas, ni en el recurso de revocatoria, y solo lo hizo en el recurso jerárquico, sorprendiendo a la ATT y mucho más a COMTECO R.L. con este nuevo agravio que no formó parte del proceso de instancia."; corresponde señalar que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes a través del punto dispositivo Segundo del Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 1215/2017 de 5 de octubre de 2017, formuló cargos contra COMTECO Ltda. por la presunta infracción establecida en el parágrafo I del artículo 26 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 25950 en relación a la vulneración de lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 54 de la Ley Nº 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. A su vez la el punto resolutivo Primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 85/2018 de 31 de enero de 2018 resolvió declarar Infundada la reclamación administrativa presentada por José Antonio Torrico Gonzales contra COMTECO Ltda. por haberse desvirtuado la presunta infracción establecida en el parágrafo I del artículo 26 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 25950 en relación a la vulneración del lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 54 de la Ley Nº 164, y reiterando en la página 5 de esa resolución que el operador cumplió respecto a la gratuidad de la información; aspecto reiterado por la ATT en la página 6 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2018.

Es menester precisar que el numeral 3 del artículo 54 de la Ley Nº 164, que como quedó establecido formó parte del caso desde la formulación de cargos, establece entre los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación el acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios.

Como se evidenció tal aspecto que fue de pleno conocimiento de COMTECO R.L. sin que hubiese sido cuestionado por el solicitante en ninguna instancia del proceso; por lo que se evidencia que no existe contradicción o ambigüedad alguna la respecto.

6. En relación a lo expresado por el solicitante con referencia a que: "Cuando el operador habilita una línea telefónica gratuita o dispone de un portal web o recurre a un medio de prensa escrita o de radiodifusión, para que los usuarios y público en general puedan tomar conocimiento y recibir información completa, cierta y oportuna sobre sus servicios, tarifas y fechas de corte, sin que ello les represente costo alguno; no resulta claro el fundamento por el que la autoridad jerárquica considera que estas modalidades de comunicación no pueden ser consideradas gratuitas por el simple hecho de que el usuario tendría que pagar por recurrir a un servicio de comunicaciones de voz para poder efectuar una llamada telefónica o tener que comprarse un periódico o una radio o contar con el servicio de Internet (de cualquier proveedor) para poder ingresar a nuestro sitio web, porque de lo que se trata es que el operador no cobre por el acceso a dicha información, lo cual no tiene alcance al medio de comunicación que el usuario elija para mantenerse informado."; cabe señalar que tal como se expresó en el numeral 11 del tercer Considerando esta Cartera de Estado manifestó que 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 Nº 351 y el numeral 3 del artículo 54 de la Ley Nº 164 y sin motivar y fundamentar en forma suficiente el



3



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA



porqué consideraba que el operador sí había cumplido con el carácter gratuito, que supuestamente exigiría la normativa aplicable al caso. Constatándose tal falta de motivación y fundamentación se estableció la necesidad de que el ente regulador efectúe una adecuado análisis respecto a los dos puntos señalados; no correspondiendo aclaración o complementación alguna al respecto, a fin de no incurrir en un adelantamiento de criterio ante la posibilidad de que se plantee un nuevo recurso jerárquico relativo al caso.

7. Por lo expuesto, al no existir contradicciones y/o ambigüedades en las determinaciones asumidas por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda al emitir la Resolución Ministerial Nº 264 de 5 de septiembre de 2018, la solicitud de aclaración y complementación planteada por José Luis Tapia Rojas, en representación de COMTECO R.L., es improcedente por lo que corresponde su rechazo.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar la solicitud de aclaración y complementación presentada por José Luis Tapia Rojas, en representación de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – COMTECO R.L., respecto a la Resolución Ministerial Nº 264 de 5 de septembre de 2018, al no presentar contradicciones y/o ambigüedades.

Comuniquese, registrese y archivese.

MINISTRO Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda

