



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 294

La Paz, 30 OCT 2015

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por Rosario Manrique Valencia en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 669/2015 de 8 de junio de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

CONSIDERANDO: que el recurso jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. El 5 de febrero de 2015, Rosario Manrique Valencia presentó reclamación directa contra la Empresa Telefónica Celular de Bolivia S.A. - TELECEL S.A., porque debido a las fallas del teléfono celular obtenido en comodato en diciembre de 2014, llevó el mismo en enero de 2015, habiéndoselo reiniciado borrando sus contactos y fotos; ante el requerimiento de resarcimiento el 23 de enero le ofrecieron \$us 100.- y el 26 de ese mes \$us 300.-, lo cual no fue aceptado por el valor sentimental afectado, solicitando una solución coherente por daños y perjuicios (fojas 18).
2. El 11 de febrero de 2015, Rosario Manrique Valencia presentó denuncia en contra de TELECEL S.A. ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes reiterando lo manifestado en su reclamación directa (fojas 8 a 10).
3. El 2 de marzo de 2015, TELECEL S.A. declaró procedente la reclamación directa, ofreciendo \$us 100.- si decidía cambiar de equipo o "el monto completo ofrecido por el jefe de sucursal en crédito y megas" (fojas 19).
4. El 12 de marzo de 2015, Rosario Manrique Valencia presentó reclamación administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, al no estar de acuerdo con la decisión del operador, solicitando se adjunte la misma a la denuncia presentada el 11 de febrero de 2015 y remitiendo las notas enviadas por TELECEL S.A. en respuesta a las reclamaciones N° 3916 y 3921, de 2 y 10 de marzo de 2015, respectivamente (fojas 3 a 4).
5. A través de correo electrónico de 18 de marzo de 2015, dirigido a TELECEL S.A., la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes intentó el avenimiento entre partes y requirió el envío de los antecedentes del caso (fojas 15).
6. El 25 de marzo de 2015, TELECEL S.A. remitió un correo electrónico al ente regulador informando los antecedentes del caso (fojas 16 a 17).
7. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 149/2015 emitida el 2 de abril de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió rechazar la reclamación administrativa presentada por Rosario Manrique Valencia contra TELECEL S.A., expresando lo siguiente (fojas 20 a 22):
 - i) Las infracciones contra los derechos de los usuarios se encuentran establecidas en el artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio, aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950; en ese sentido las reclamaciones por deficiencias técnicas que se tenga en los equipos terminales no son atendibles para la interposición de una Reclamación Administrativa, bajo el argumento de haber sufrido una infracción a los derechos de los usuarios; si bien la norma faculta la posibilidad de reclamación ante un ente regulador, esta petición debe ser realizada en estricto cumplimiento de lo establecido en la Ley.
 - ii) En atención a la Reclamación Administrativa presentada por Rosario Manrique Valencia, respecto a las acciones llevadas a cabo por el personal dependiente del proveedor, se pudo establecer que el objeto que motiva la reclamación no se circunscribe a la competencia asignada al ente regulador, por lo que la usuaria podrá presentar su reclamo ante la Autoridad competente llamada por Ley, correspondiendo rechazar su reclamación administrativa, por ser manifiestamente infundada.





8. El 8 de abril de 2015, Rosario Manrique Valencia solicitó Audiencia para exponer su denuncia contra "TIGO"; la cual fue concedida mediante nota ATT-DJ-N LP 472/2015 de 15 de abril de 2015.

9. El 16 de abril de 2015, se realizó la audiencia en la cual la recurrente expuso los antecedentes de la reclamación, en tanto que el Director Ejecutivo suplente explicó a la recurrente que al no ser el motivo de la reclamación el servicio provisto por TELECEL S.A., si no problemas del equipo terminal, el ente regulador no tiene competencia sobre tal reclamación.

10. El 27 de abril de 2015, Rosario Manrique Valencia planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 149/2015, reiterando lo argumentado en su reclamación administrativa y añadiendo lo siguiente (fojas 35 a 40):

i) La denuncia fue presentada el 11 de febrero de 2015 y no el 18 de marzo de 2015 como se cita en la Resolución.

ii) El Avenimiento es entre partes y no unilateral, la usuaria no participó del mismo, por ello no se puede afirmar que las partes no llegaron a un acuerdo, transcurrieron 23 días, por lo tanto la disposición no se cumplió en el plazo estipulado. Está claro que la falacia en la que incurren, es solo para forzar la aplicación del artículo 61 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172. La Resolución Regulatoria no cumple el Orden Jurídico Regulatorio, por no haber dado estricto cumplimiento al Avenimiento.

iii) El artículo 61 del citado Reglamento señala que en caso de que no se logre el avenimiento el regulador se pronunciará sobre el rechazo a la reclamación o la formulación de cargos contra la empresa regulada en un plazo máximo de 5 días, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 149/2015 es de 2 de abril de 2015, habiendo transcurrido 34 días desde que se presentó la reclamación administrativa, incumpliendo los plazos establecidos.

iv) El reclamo no se refirió a deficiencias técnicas sino a negligencia en la prestación de servicios y la interposición de una Reclamación Administrativa está amparada por el derecho de reclamación.

v) El ignorar las pruebas de cargo presentadas, las mismas que debían ser analizadas exhaustivamente, antes de rechazar la Reclamación Administrativa presentada contra TELECEL S.A. por ser manifiestamente infundada, sino se da la importancia que conllevan las pruebas que sustentan cualquier denuncia, puede ocasionar errores de forma y fondo a tiempo de pronunciarse en una Resolución Administrativa Regulatoria.

vi) Cuando se habla de un acto manifiestamente infundado, se califica a la Reclamación Administrativa por carecer con claridad y evidencia de fundamento real o racional, dejando de lado que precisamente la fundamentación está en las pruebas presentadas, a tal extremo que el infractor reconoció su falta, mismas que no fueron consideradas.

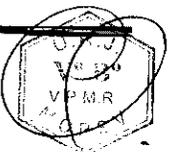
vii) No es posible la aplicación directa del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 para resolver la reclamación, sin un análisis objetivo y responsable.

viii) La Resolución fue notificada el 14 de abril de 2015, incumpliendo el plazo de 5 días establecido por la normativa. De igual manera no se toma en cuenta el pronunciamiento sobre la procedencia del Reclamo a TELECEL S.A., cuya constancia escrita de la decisión se hizo conocer oportunamente, misma que debería cumplirse en un máximo de 20 días.

ix) La Resolución carece de causa, lesionando y provocando perjuicio a los derechos legítimos de la usuaria.

x) Aún si ello no fuere suficiente argumento, no obstante, el hecho de declarar en la misión del SIRESE la protección de los derechos del usuario, no se cumple de manera categórica en el caso. Es el tema de fondo, que obviamente debió ser motivo de análisis exhaustivo por sus características particulares.

xi) Por lo expuesto, se acusan las causales que hacen a la nulidad absoluta y de pleno derecho, tal cual proclama el Reglamento aprobado por el Decreto N° 27172 que, como sustento y





plataforma conceptual del acto administrativo, es plenamente invocable, a los presupuestos procesales que fundan la impugnación administrativa por la vía de los recursos.

11. El 8 de junio de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 669/2015 que rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por Rosario Manrique Valencia en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP "149/2014", expresando los siguientes fundamentos (fojas 55 a 63):

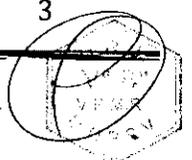
i) El avenimiento es una formalidad que busca que las partes involucradas puedan llegar a una solución previa, oportuna y eficiente, al conflicto que dio inicio a la reclamación directa a través de un ODECO, en este sentido es el operador quien debe ponerse en contacto con la recurrente para que se llegue a un acuerdo, lastimosamente, el operador no realizó el avenimiento procesal, es en virtud a esta falta de acción por parte del operador que la Autoridad, desestima un acuerdo expresando que no se llegó a un avenimiento entre partes, sin embargo ello no implica que las partes efectivamente se hubiesen reunido, simplemente que no se llegó al avenimiento; la recurrente en tiempo hábil y oportuno pudo haber ingresado una nota estableciendo que el operador no se comunicó con ella para realizar esta reunión, pero no lo hizo, en este entendido y al no poder esperar indefinidamente un pronunciamiento, que como hace referencia la recurrente fue de 23 días, la Autoridad prosigue con lo establecido por Ley, es decir pronunciarse, por la inacción del operador para llegar al mismo. Tal argumento carece de fundamentación para alterar lo citado en la Resolución recurrida, ya que ningún derecho ha sido vulnerado, pues las partes han expresado ya sea por la vía del reclamo (en el caso de la usuaria) o por la vía de la inacción (en caso del operador) una posición firme sobre las pretensiones que cada uno posee.

ii) La reclamante estableció que su reclamo no se refirió a deficiencias técnicas, sino más bien, a negligencia en la prestación de un servicio técnico al celular y éste se encuentra amparado en el derecho al reclamo, es evidente que todas las personas tienen el derecho constitucional a ser protegidos en sus derechos por las instituciones competentes para tal efecto, y es precisamente ahí donde surge el conflicto entre las pretensiones de la reclamante y las competencias conferidas por Ley a la Autoridad ya que el reclamo versa sobre la negligencia de un técnico al borrar los datos y archivos que la recurrente poseía en el celular, aspecto que no es regulado por la Autoridad, ya que las atribuciones conferidas por Ley se refieren exclusivamente al servicio de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación, en este contexto y en relación al caso a telefonía y transmisión de datos y no así al servicio técnico de las terminales.

iii) La norma es clara al establecer las competencias de la Autoridad, que se refieren expresamente a servicio de telecomunicaciones, más no establece competencias para la fiscalización de aspectos de orden técnico de los equipos otorgados por el operador a los usuarios, que son actividades no reguladas por la ATT, al no ser un servicio de telecomunicación, sino un servicio comercial.

iv) Si bien es cierto que la Resolución debió señalar lo presentado por la recurrente referido a la resolución del ODECO presentado ante TELECEL S.A., que dio procedente el reclamo debe protestarse ante el operador quien es el directo responsable por el servicio técnico al celular y no a telecomunicaciones por tanto aun cuando la recurrente plantea un argumento válido en cuanto a que la Resolución recurrida no menciona los precitados hechos, la norma sectorial no otorga competencia a esta autoridad para emitir criterio valorativo a lo presentado.

v) "Al establecer la norma 'manifiestamente infundada', se refiere a las competencias expresas que la Autoridad tiene para el conocimiento de ciertos temas, entre los cuales el servicio técnico de los celulares no se encuentra, y no a que el reclamo directo ante el operador, que la recurrente planteó sobre lo ocurrido con el celular adquirido mediante comodato, que claramente fue aceptado y declarado procedente por contener evidencia de un error cometido por el servicio técnico y que al ser parte de un servicio extra al de telecomunicaciones, el operador está en la obligación de resarcir de acuerdo a los contratos firmados así como a las condiciones y normativa interna referida a los aparatos ofrecidos a los usuarios, y ante la falta de resarcimiento por parte del operador la usuaria tiene abierta la vía administrativa ante el Viceministerio de Defensa del Usuario y Consumidor, quien tendrá competencia plena para establecer reuniones de conciliación y de solución a los problemas expresados por la usuaria".





vi) La Resolución impugnada ha circunscrito su contenido en la aplicación estricta de lo establecido en la normativa vigente, es decir en las previsiones del Decreto Supremo N° 27172, lo que no implica que no se haya hecho un análisis objetivo de la reclamación administrativa, pues como la recurrente ha dejado claro la competencia es un aspecto que prima en el conocimiento de las causas puestas a consideración de la Autoridad, en este entendido el artículo 61 inciso a) del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 establece que: "El rechazo de la reclamación cuando sea manifiestamente infundada; no corresponda a la competencia de la Superintendencia, se hubiera presentado a la empresa o entidad regulada fuera de plazo; o se la hubiera presentado de manera directa a la Superintendencia;" (sic), si bien la resolución recurrida menciona solamente manifiestamente infundada y comete un error al no establecer con precisión que no se pretende hacer alusión a la fundamentación sobre el reclamo directo, sino más bien sobre no tener competencia para el conocimiento del objeto de la reclamación directa, se debe tomar como base del resuelve todo el contenido del artículo y de la lectura del mismo se puede evidenciar que la Autoridad se ha pronunciado rechazando la reclamación directa por la falta de competencia.

vii) En cuanto al incumplimiento de los plazos previstos en la normativa observados por la recurrente, es evidente que el mismo no ha sido cumplido, sin embargo, la notificación tiene como finalidad el comunicar una decisión a quienes se ven afectados directamente por el accionar de la administración, en tal virtud la misma ha cumplido con su finalidad pues las partes han tomado conocimiento de los alcances de la Resolución, y no se han vulnerado los derechos a interponer recursos, pues la usuaria ha procedido con la interposición en tiempo hábil, por lo que al haber cumplido con su finalidad, no puede tacharse de inválida, lo que no significa que se efectúen las correspondientes llamadas de atención a los funcionarios responsables.

viii) Se evidencia que la analista legal no procedió a mencionar el resultado del ODECO realizado por la recurrente, aspecto que debió ser incorporado como parte de los antecedentes, ya que si bien la Autoridad no tiene competencia para el conocimiento del objeto del reclamo ODECO, sí debió citar todos los antecedentes de lo sucedido entre la recurrente y el operador; por tanto la omisión debe ser tratada de acuerdo al régimen disciplinario correspondiente, por haber inducido a error a la recurrente, que supone no se ha tomado en cuenta las pruebas, dentro del proceso.

ix) La protección de los derechos de los usuarios establecida como misión se encuentra referida a los servicios de telecomunicaciones, no así el servicio técnico sobre las terminales celulares que se enmarcan dentro de contratos civiles y/o comerciales fuera de la regulación que a la ATT le compete.

x) La actuación de la Autoridad se ha circunscrito a lo previsto por la norma vigente y a las competencias que ella confiere para el conocimiento de los casos relativos a telecomunicaciones, y que en el presente, no acomoda la fundamentación del reclamo con los servicios de telefonía celular y/o internet, por tratarse de una negligencia aceptada por el operador, realizada por su personal técnico sobre una terminal que fue ofertada a la recurrente en comodato, razón por la cual se rechaza el argumento de la nulidad.

xi) La recurrente no ha logrado comprobar la vulneración a derechos al no haberse demostrado que la Autoridad tenga competencia para el conocimiento de reclamos referidos al servicio técnico a los celulares ofertados por el operador y por tanto hubiere dejado en indefensión a la recurrente.

12. El 29 de junio de 2015, Rosario Manrique Valencia interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 669/2015, reiterando lo argumentado en su recurso de revocatoria y añadiendo lo siguiente (fojas 67 a 74):

i) La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 669/2015 resalta las fallas en las que incurrió el ente regulador al emitir la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 149/2015, invocadas al interponer el recurso de revocatoria y que constituyen causales de nulidad absoluta, por lo que correspondía anular obrados hasta el vicio más antiguo.

ii) Se solicita el procesamiento de los analistas legales y de las autoridades recurridas, que tuvieron a su cargo las Resoluciones Administrativas Regulatorias ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 149/2015 y ATT-DJ-RA TL LP 669/2015, por manifiesta violación del orden jurídico, al infringir, incumplir y desobedecer las disposiciones administrativas.



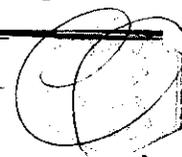


13. A través de Auto RJ/AR-036/2015 de 17 de julio de 2015, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto por Rosario Manrique Valencia en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 669/2015 (fojas 76).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 1025/2015 de 21 de octubre de 2015, 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 interpuesto por Rosario Manrique Valencia en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 669/2015 de 8 de junio de 2015 y, en consecuencia, se revoque totalmente dicha Resolución y, en su mérito, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 149/2015 y se instruya a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes atender la reclamación administrativa presentada por Rosario Manrique Valencia de acuerdo a lo previsto en los artículos 59 a 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 y a los criterios de adecuación a derecho expuestos en ese Informe.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 1025/2015, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo II del artículo 75 de la Constitución Política del Estado dispone que las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan del derecho a la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.
2. Los incisos d) y e) del artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo establecen entre los principios que rigen la actividad administrativa el de verdad material, el cual señala que la Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil y el de buena fe, que manifiesta que en la relación de los particulares con la Administración Pública se presume el principio de buena fe. La confianza, la cooperación y la lealtad en la actuación de los servidores públicos y de los ciudadanos, orientarán el procedimiento administrativo.
3. El artículo 35 de la referida Ley establece que son nulos de pleno derecho los actos administrativos en los casos siguientes: a) Los que hubiesen sido dictados por autoridad administrativa sin competencia por razón de la materia o del territorio; b) Los que carezcan de objeto o el mismo sea ilícito o imposible; c) Los que hubiesen sido dictados prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido; d) Los que sean contrarios a la Constitución Política del Estado; y, e) Cualquier otro establecido expresamente por ley. Señalando que las nulidades podrán invocarse únicamente mediante la interposición de los recursos administrativos previstos en esa Ley.
4. El párrafo III del artículo 36 de la citada Ley dispone que la realización de actuaciones administrativas fuera del tiempo establecido para ellas sólo dará lugar a la anulabilidad del acto cuando así lo imponga la naturaleza del término o plazo.
5. Los artículos 54 a 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 establecen el procedimiento que deben seguir las reclamaciones directas y administrativas presentadas por los usuarios.
6. Los artículos 75 a 80 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 establecen el procedimiento que deben seguir las denuncias presentadas por los administrados.
7. Una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable se deben analizar los argumentos expuestos por la recurrente. En ese sentido, se tiene que en cuanto a que la denuncia fue presentada a TELECEL S.A. el 11 de febrero de 2015 y no el 18 de marzo de 2015 como se cita en la Resolución y a que se produjeron varios incumplimientos a los plazos establecidos dentro del procedimiento y al efectuar las notificaciones; cabe señalar que de la revisión del expediente se evidenciaron diversos incumplimientos a los plazos establecidos normativamente;





debe precisarse que de acuerdo a lo establecido en el parágrafo I del artículo 21 de la Ley N° 2341 que dispone que los términos y plazos para la tramitación de los procedimientos administrativos se entienden como máximos y son obligatorios para las autoridades administrativas, servidores públicos y los interesados; destacándose que en ese sentido el ente regulador admitió que iniciaría las acciones para determinar las responsabilidades administrativas pertinentes; sin embargo, tales incumplimientos no constituyen causal de nulidad del procedimiento.

8. Respecto a la fecha de inicio de las acciones de la usuaria, es necesario precisar que se estableció que la reclamación directa fue interpuesta ante el operador el 5 de febrero del presente año, que presentó una denuncia ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes el 11 de febrero y una nueva denuncia contra TELECEL S.A. el 18 de marzo, la cual fue correctamente calificada como reclamación administrativa; siendo evidente que la Autoridad fiscalizadora no fue precisa al momento de citar los antecedentes del caso.

9. Es necesario precisar que como se citó precedentemente la usuaria efectuó, por una parte, una reclamación administrativa contra la decisión del operador de declarar procedente su reclamación directa y, por otra, una denuncia contra TELECEL S.A. por el supuesto daño que le habría causado el operador y la mala atención recibida. En tal sentido, el ente regulador debió haber proseguido la tramitación de ambos procedimientos en forma separada o, en su caso, si consideraba que se cumplían los presupuestos establecidos, disponer su acumulación.

10. Con referencia a que el reclamo no se refirió a deficiencias técnicas sino a negligencia en la prestación de servicios y la interposición de una reclamación administrativa está amparada por el derecho de reclamación; es menester precisar que la Autoridad reguladora debió centrar el análisis en determinar si la falla presentada en el equipo dado en comodato por el operador a la usuaria formaba o no parte del contrato de prestación del servicio contratado; debiendo para ello efectuar un análisis del Contrato de provisión del servicio, los Términos y Condiciones del mismo y el documento de comodato del equipo entregado a la usuaria, documentos que no constan en el expediente del caso.

11. En cuanto a que el ente regulador ignoró las pruebas de cargo presentadas, las mismas que debieron ser analizadas exhaustivamente, antes de rechazar la reclamación administrativa presentada contra TELECEL S.A. por ser manifiestamente infundada, y a que cuando se habla de un acto manifiestamente infundado, se califica a la misma por carecer de claridad y evidencia de fundamento real o racional, dejando de lado que precisamente la fundamentación está en las pruebas presentadas, a tal extremo que el infractor reconoció su falta, mismas que no fueron consideradas; cabe señalar: i) Carece de fundamentación fáctica y legal que el ente regulador hubiera rechazado la reclamación administrativa presentada por la usuaria por ser manifiestamente infundada, ya que todos los argumentos expresados como base para tal decisión se refieren a una supuesta falta de competencia de la Autoridad fiscalizadora para conocer el objeto de la reclamación; ii) Es evidente que el ente regulador al procesar la reclamación administrativa presentada por la usuaria debió considerar que el operador había admitido y procesado la reclamación directa de la usuaria a través de su oficina ODECO y bajo el alcance del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, sin que se haya expresado fundamentación suficiente para la determinación adoptada en contrario.

12. Con referencia a que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 669/2015 resalta las fallas en las que incurrió el ente regulador al emitir la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 149/2015, invocadas al interponer el recurso de revocatoria y que constituyen causales de nulidad absoluta, por lo que correspondía anular obrados hasta el vicio más antiguo; debe decirse que evidentemente la Autoridad reguladora admitió tales inconsistencias, resultando necesario reencauzar el proceso.

13. En cuanto a la solicitud de procesamiento de las analistas legales y de las autoridades recurridas, que tuvieron a su cargo las Resoluciones Administrativas Regulatorias ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 149/2015 y ATT-DJ-RA TL LP 669/2015, por manifiesta violación del orden jurídico, al supuestamente infringir, incumplir y desobedecer las disposiciones administrativas; cabe señalar que en mérito a las consideraciones efectuadas precedentemente se requerirá los informes pertinentes a fin de determinar la existencia o no de las supuestas vulneraciones citadas.



6



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 interpuesto por Rosario Manrique Valencia en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 669/2015 y, en consecuencia, revocar totalmente dicha Resolución y, en su mérito, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 149/2015 e instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes atienda la reclamación administrativa presentada por Rosario Manrique Valencia de acuerdo a lo previsto en los artículos 59 a 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 y a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por Rosario Manrique Valencia en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 669/2015, de 8 de junio de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, revocar totalmente dicha Resolución y, en su mérito, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 149/2015.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes atienda la reclamación administrativa presentada por Rosario Manrique Valencia en contra de TELECEL S.A. de acuerdo a lo previsto en los artículos 59 a 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 y a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución.

TERCERO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes eleve un informe en el plazo de 10 días sobre los incumplimientos de plazos en la tramitación de los procedimientos y las notificaciones efectuadas expresando si asumió alguna medida al respecto y las acciones adoptadas en relación a la denuncia efectuada por la usuaria el 11 de febrero de 2015.

Comuníquese, regístrese y archívese.

Milton Flores Zamora
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda

