



## RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 299

La Paz, 08 SET. 2017

**VISTOS:** El recurso jerárquico interpuesto por Pamela Erika Quisbert Vargas, en representación de "Cooperativa de Telecomunicaciones La Paz Ltda." en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 44/2017 de 20 de abril 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. El 25 de abril de 2016, Geraldine Brindley, en representación de Susana Renjel Gonzales, presentó la reclamación directa COTEL N° 1744/2016 en contra de la Cooperativa de Teléfonos Automáticos de La Paz Ltda. - COTEL Ltda., manifestando que desde el 8 de enero de 2016 no contaba con el servicio de telefonía y que por esa razón no cancelaría tal servicio (fojas 7).
2. COTEL Ltda. resolvió la reclamación directa presentada por Geraldine Brindley el 25 de mayo de 2016, declarándola improcedente, señalando que según Informe DRA/SPC/23/2016, en fecha 25 de abril de 2016 se procedió a verificar la falla en el Edif. Aspiazu piso 16 depto. 4, se constató que vivían otras personas que no conocen a la reclamante, los técnicos llamaron a las líneas de referencia, el celular 67000666 se encuentra apagado y en la línea 2787708 indican que no hicieron el reclamo, según histórico del contrato se verificó que la usuaria hizo reclamos desde enero de 2016, varias veces con informes "instalación interna privada" y luego por "falta de pago", se aclara que COTEL Ltda. es responsable hasta la acometida del edificio, abonada de cancelar la deuda y hacer verificar con su técnico la instalación interna (fojas 5).
3. El 6 de julio de 2016, Geraldine Brindley, en representación de Susana Renjel Gonzales, presentó reclamación administrativa contra COTEL Ltda. (fojas 2).
4. El 7 de julio de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes solicitó información a COTEL Ltda. e instó al operador a buscar un avenimiento con la usuaria, reiterando tal acción el 2 de agosto de 2016, sin que se hubiese remitido constancia de haber solucionado el problema (fojas 4 y 8).
5. A través de Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 890/2016 de 4 de agosto de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos contra COTEL Ltda. 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 ante el supuesto corte indebido a la línea telefónica de la usuaria desde el 8 de enero hasta el 25 de abril de 2016 y por la presunta comisión de la infracción determinada en el inciso d) del párrafo I del artículo 15 del referido Reglamento ante el supuesto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos; trasladando los cargos formulados y otorgando 7 días para que el operador remita sus descargos y la información solicitada (fojas 11 a 13).
6. Mediante Nota DAR&I-131-2016 de 23 de agosto de 2016, el operador contestó a la formulación de cargos (fojas 16 a 19).
7. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 54/2017 de 8 de febrero de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes declaró fundada la reclamación administrativa presentada por Geraldine Brindley, en representación de Susana Renjel Gonzales, en contra de COTEL Ltda., por corte indebido a la línea telefónica de la usuaria desde el 8 de enero hasta el 25 de abril de 2016 y por el funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos; e instruyó a COTEL Ltda. a realizar la refacturación de los montos cobrados a la línea 2414624 por concepto del servicio de telefonía en el mes de enero de 2016, debido a que el corte se inició el 8 de ese mes y año y dar de baja las facturas de febrero, marzo y abril de 2016, en la cuenta registrada a nombre de Susana Renjel Gonzales; debiendo remitir a la ATT en 10 días la constancia de tales acciones; en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 53 a 58):





i) La ATT centró su análisis en dos aspectos, identificar si existió o no, el supuesto corte indebido de servicio aplicado a la línea 2414624, toda vez que según afirma la reclamante no tuvo acceso al servicio desde el 8 de enero de 2016 y determinar el posible funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos, ya que la usuaria habría presentado constantes solicitudes y reclamaciones al operador desde enero de 2016, sin que estos llegaran a una solución. Por otra parte, se verificó el cumplimiento de plazos, para la emisión y notificación de la resolución a la reclamación directa.

ii) De acuerdo a la documentación remitida por el operador Susana Renjel Gonzales es la titular de la línea 2414624. El operador argumentó mediante Nota con cite: DAR&I-131-2016 de 23 de agosto de 2016, que Geraldine Brindley carecía de representación para interponer la Reclamación Administrativa y reclamar falta de notificación de la respuesta al reclamo, debido a que todo el procedimiento de reclamación directa habría sido únicamente a nombre de la titular. Sin embargo, en el formulario de reclamación directa CTEL N° 1744/2016 de 25 de abril de 2016, es Geraldine Brindley quien manifiesta su inconveniente con el servicio y firma en conformidad. En respuesta al requerimiento efectuado por Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 1087/2016 de 8 de septiembre de 2016 Geraldine Brindley presentó acreditación suficiente para obrar en nombre de Susana Renjel González, ya que, a través de documento remitido la titular manifestó su conocimiento del reclamo y dio por bien actuado las acciones realizadas por Geraldine Brindley.

iii) El Registro Detallado de Llamadas (CDR) de la línea 2414624 remitido por el operador, demostró que durante los meses de enero, febrero y marzo de 2016, no existió tráfico alguno de llamadas entrantes y salientes en la línea, lo que conlleva a presumir el estado de corte.

iv) El Registro Histórico de tareas, procesos y actividades de esa línea, refleja que el 21 de abril de 2016 recién se retiró la línea telefónica por falta de pago, lo que da a entender que durante los meses de enero, febrero, marzo y parte de abril de 2016, el corte reclamado por la usuaria, no respondía a facturas pendientes. Lo mismo se verificó en el Estado de Cuentas, ya que no existen mensualidades pendientes anteriores al mes de enero de 2016. El periodo objeto de reclamo, es desde el 8 de enero al 21 de abril de 2016.

v) COTEL Ltda. señaló que no se hace responsable de la instalación interna, sino sólo hasta la acometida del edificio, punto donde según se afirma, no habría inconvenientes de servicio de acuerdo a su Informe DRA/SPC/23/2016 de 9 de mayo de 2016. Cabe precisar que en esa fecha, la línea ya estaba cortada por falta de pago, por lo que tal hecho no responde al periodo objeto de reclamo. Si bien se argumenta que el problema estaba en la instalación interna privada de la línea, no se remitió ningún Informe Técnico de las pruebas que se habrían realizado para llegar a esta conclusión, es decir evidencia o prueba alguna que demuestre fehacientemente que el corte de servicio respondía a una falla en la instalación interna, responsabilidad de la usuaria y no a deficiencias en la red de telefonía del operador.

vi) En la documentación presentada, únicamente se evidencia un Contrato modelo vacío sin nombre ni firma, por lo que tampoco existe certeza de que la titular haya conocido y firmado la cláusula quinta, sobre "Obligaciones del Concesionario".

vii) Sobre el presunto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y otros servicios de asistencia al usuario, en el Registro de Tickets de Asistencia Técnica, Fallas y Cortes de la línea 2414624, se evidenció que la usuaria solicitó asistencia técnica el 8, 9 y 12 de enero de 2016, las mismas que habrían sido atendidas por el operador el 9, 11 y 13 de ese mes y año, respectivamente. No se presentaron Actas de visita técnica o constancia de haber encontrado el origen técnico del corte de servicio y haberle informado a la usuaria o a la titular sobre el tema. No se tiene certeza de que COTEL Ltda., haya brindado asistencia oportuna y eficiente a las solicitudes realizadas. En cuanto al cumplimiento de los plazos establecidos para la emisión y notificación de la resolución a la reclamación directa, se observa que la reclamación fue presentada al operador el 25 de abril de 2016, y habría sido resuelta el 25 de mayo de 2016, seis días hábiles posteriores al vencimiento del plazo dispuesto en el artículo 57 del Decreto Supremo N° 27172; se presentó una supuesta constancia de notificación con la respuesta al reclamo entregada a la hermana de la titular, Daysy Renjel el 25 de abril de 2016, un mes antes de haber emitido la resolución, lo que es imposible. Por lo que se determina que existió funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamo.





8. A través de escrito presentado el 8 de marzo de 2017, Pamela Erika Quisbert Vargas, en representación de COTEL Ltda., interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 54/2017 de 8 de febrero de 2017, argumentando lo siguiente (fojas 66 a 73):

i) Se vulneró el principio de congruencia, ya que la usuaria reclamó que se encuentra sin servicio desde el 8 de enero de 2016 hasta la fecha de su reclamo y que no estaría dispuesta a cancelar por todo ese tiempo; sin embargo, se formularon cargos por el supuesto funcionamiento irregular del sistema de atención a reclamos, situación que demostraría una actuación *ultrapetita* de la ATT pretendiendo conocer y resolver más allá de lo pedido por las partes, razón por la que se invoca a la Sentencia Constitucional N° 0486/2010-R de 5 de julio de 2010.

ii) Dicho proceder vulnera el principio de sometimiento pleno a la ley, se estaría transgrediendo el derecho al debido proceso, ya que formularon cargos sobre un hecho que no fue reclamado por la usuaria en primera instancia, razón por la que no se emitió un pronunciamiento al respecto; consecuentemente, no pueden formularse cargos sobre un hecho que no fue reclamado por la usuaria y, peor aún, modificar la pretensión original del mismo para resolverla en segunda instancia, invocando al respecto la previsión establecida en el parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado.

iii) La resolución impugnada demuestra que no se valoró debidamente la prueba aportada por COTEL Ltda., ya que la usuaria tuvo servicio el mes de enero, por lo que la tarifa básica asignada debe ser cancelada indistintamente si se utilizó los minutos libres o no; asimismo, no se valoró el hecho de que la factura del mes de enero responde a que la línea, objeto del reclamo presenta tráfico entrante en fecha 11 de enero de 2016, lo cual desvirtuaría el argumento de que la usuaria no contaba con el servicio desde el día 8 del citado mes y año.

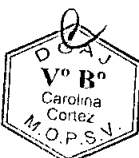
iv) Se evidencia que el 25 de abril de 2016 la usuaria realizó la reclamación directa CTEL N° 1744/2016, manifestando que desde el 8 de enero de 2016 no contaba con servicio, fecha en la que se habría suscitado el hecho y su conocimiento por parte de la usuaria, por lo que la Reclamación Directa habría sido presentada fuera del plazo previsto por el parágrafo II del artículo 55 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, aludiendo, en ese entendido, al artículo 61 de ese Reglamento; y 4, incisos c) y f) y 21 de la Ley N° 2341.

v) La reclamante Geraldine Brindley, al efectuar la reclamación directa se identificó como Susana Renjel Gonzales, legítima titular de la línea 2414624, por lo que toda la tramitación, incluida la notificación, se realizó a nombre de Susana Renjel, situación que habría inducido al error al operador al efectuar la notificación con la resolución de la reclamación.

vi) Si el operador no emitió o no pudo responder y comunicar al usuario el resultado de su reclamación directa dentro de los plazos legales establecidos en el artículo 57 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, la usuaria debió presentar su reclamación administrativa en el plazo máximo de 15 días hábiles administrativos, el cual comenzó a correr desde la fecha en que COTEL Ltda. debió emitir y notificar su resolución a la reclamación directa. En el caso, la usuaria reclamante presentó su reclamación administrativa fuera del plazo establecido para el efecto, por lo que corresponde la aplicación del principio de preclusión, mediante el cual se pierde las facultades o derechos que no se ejercieron en su momento, invocando la aplicación de la Sentencia Constitucional 0852/2010-R de 10 de agosto de 2010, en cuanto al principio de inmediatez.

9. El 20 de abril de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 44/2017 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Pamela Erika Quisbert Vargas, en representación de COTEL Ltda., contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 54/2017 de 8 de febrero de 2017, confirmándola totalmente, en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 80 a 84):

i) De la revisión de obrados se constata que en la reclamación administrativa de 6 de julio de 2016, al margen de efectuar una descripción de los hechos y de confirmar el corte de servicio, presuntamente indebido, la usuaria declara no haber recibido respuesta a la reclamación directa registrada con número ODECO 1744. En tal sentido, la Autoridad Reguladora no resolvió más





allá de lo solicitado, sino que debido a sus competencias y atribuciones establecidas por ley, que son de fiscalizar, supervisar y vigilar la correcta prestación de los servicios y actividades por parte de los operadores y/o proveedores de telecomunicaciones, no puede ignorar un hecho que implica conducta jurídicamente reprochable acaecida dentro del mismo trámite de reclamación, habiendo fallado en concordancia con la formulación de cargos establecida en el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 890/2016 de 4 de agosto de 2016, siendo dicho acto administrativo consecuente con los hechos descritos y el objeto central del reclamo, motivos por los que la pretensión del recurrente carece de asidero legal y lógico que desvirtúe la decisión establecida en el acto impugnado.

ii) En cuanto a que el operador no habría tomado una postura, ni emitido un pronunciamiento respecto a los cargos por el supuesto funcionamiento irregular del sistema de atención a reclamos, se debe advertir que esa fue una decisión de éste, que no implica la vulneración, por parte de la ATT al principio de sometimiento pleno a la ley, ni a su derecho al debido proceso, puesto que habiendo sido debidamente notificado con el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 890/2016, tuvo la oportunidad de defenderse de los cargos formulados pero no lo hizo, pese al conocimiento de que en los trámites de reclamación administrativa la carga de la prueba corresponde al operador conforme a lo establecido en el parágrafo II del artículo 63 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, consiguientemente, el recurrente no puede invocar o alegar indefensión cuando fue su propio accionar que lo puso en esa situación y no así la actuación de la ATT, por lo que los alegatos expresados no desvirtúan las decisiones adoptadas en la Resolución recurrida.

iii) La ATT valoró todas las pruebas remitidas por el operador, comprobando que la usuaria solicitó asistencia técnica el 8, 9 y 12 de enero de 2016, que fueron resueltas por el operador indicando que los problemas presentados en el servicio se debían a la "instalación interna privada"; al respecto, el operador no remitió ningún informe técnico de las pruebas que habría realizado para determinar que el corte de servicio de la línea 2414624 sería debido a la instalación interna y no por deficiencias de su red, ni la constancia de haber comunicado a la usuaria las resoluciones de las citadas solicitudes de asistencia técnica, existiendo una contradicción en las afirmaciones del operador, toda vez que indica que se presentó tráfico el día 11 y que los días 8, 9 y 12 del mismo mes de enero de 2016 la instalación interna presentaba problemas técnicos; consiguientemente, la valoración es correcta cuando se define que la usuaria no tuvo acceso al servicio desde el 8 de enero de 2016, puesto que si bien la línea telefónica 2414624 registró una (1) llamada entrante, esto no significa que la usuaria contó con el servicio de forma regular, peor aún cuando se evidencia que ella presentó una nueva solicitud de asistencia técnica el 12 de enero de 2016.

iv) El propio operador atendió y procesó la reclamación directa CTEL N° 1744/2016 presentada por la usuaria, resolviendo en el fondo y consintiendo la presentación de la misma, haya sido ésta extemporánea o no. Cabe recordar que es la propia norma la que prevé el procedimiento para las reclamaciones directas, otorgando toda la potestad en su tramitación al operador, sin que la ATT tenga participación activa hasta su resolución, pues sólo toma conocimiento de la misma cuando el usuario hace su reclamación administrativa. El operador tuvo en sus manos la decisión de declarar la extemporaneidad de la presentación de la reclamación directa y no lo hizo. Al contrario resolvió en el fondo sometiéndose a las reglas establecidas para este tipo de trámites, así como a una eventual presentación de una reclamación administrativa que la ATT tiene la obligación de conocer y tramitar, motivo por el cual la invocación de extemporaneidad en la interposición de la reclamación directa esta fuera de lugar.

v) La participación de Geraldine Brindley dentro de la tramitación de la reclamación administrativa fue debidamente dilucidada en la Resolución recurrida; por lo que no cabe mayor abundamiento al respecto.

vi) Se constata que una vez notificado con el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 890/2016, el operador se defendió en el fondo, remitiendo la prueba que consideró pertinente sin alegar la extemporaneidad de la interposición de la reclamación administrativa por parte de la usuaria. Si el operador consideraba que la presentación de la reclamación administrativa por la que se le formuló cargos era extemporánea, debió impugnar tal aspecto oportunamente, y no asumir defensa esperando la culminación del proceso en instancia para recién invocar tal aspecto. Resulta apropiado establecer que tal situación es un acto consentido por parte del operador.





10. El 12 de mayo 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 44/2017; reiterando los argumentos expuestos en el recurso de revocatoria interpuesto en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 54/2017, respecto a una supuesta inobservancia del principio de congruencia, falta de valoración de la prueba, extemporaneidad en la presentación de la reclamación directa y la reclamación administrativa y añadiendo que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 44/2017 no emitió pronunciamiento suficiente respecto a los mismos por lo cual se encontraría viciada de nulidad (fojas 87 a 92).

11. A través de Auto RJ/AR-037/2017 de 19 de mayo de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico presentado por Pamela Erika Quisbert Vargas, en representación de COTEL Ltda., contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 44/2017 (fojas 60).

**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 789/2017 de 30 de agosto de 2017, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico planteado por Pamela Erika Quisbert Vargas, en representación de COTEL Ltda., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 44/2017 de 20 de abril de 2017 y, en consecuencia, se la confirme 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° 789/2017, 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. 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. 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.
4. El parágrafo III del artículo 58 y el parágrafo II del artículo 63 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 establecen que en los procedimientos de reclamación directa y administrativa la carga de la prueba es del operador.
5. El artículo 57 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación dispone que en caso de existir duda en la aplicación de la normativa del sector entre una usuaria o un usuario y un proveedor, se aplicará la norma que favorezca a la usuaria o usuario.
6. Una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, corresponde señalar que en cuanto a que se habría vulnerado el principio de congruencia, ya que la usuaria reclamó que se encuentra sin servicio desde el 8 de enero de 2016 hasta la fecha de su reclamo y que no estaría dispuesta a cancelar por todo ese tiempo; sin embargo, se formularon cargos por el supuesto funcionamiento irregular del sistema de atención a reclamos, situación que demostraría una actuación *ultrapetita* de la ATT pretendiendo conocer y resolver más allá de lo pedido por las partes, razón por la que se invoca a la Sentencia Constitucional N° 0486/201-R de 5 de julio; corresponde señalar que tal como estableció la ATT, de la revisión de obrados se evidencia que en la reclamación administrativa de la usuaria, al margen de efectuar una



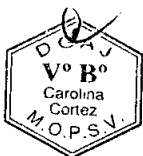


descripción de los hechos y de confirmar el corte de servicio, la misma reclamó no haber recibido respuesta a la reclamación directa registrada con número ODECO 1744. En tal sentido, la Autoridad Reguladora no resolvió más allá de lo solicitado, sino que debido a sus competencias y atribuciones establecidas por ley, que son de fiscalizar, supervisar y vigilar la correcta prestación de los servicios y actividades por parte de los operadores y/o proveedores de telecomunicaciones, no podía ignorar tal hecho, el cual implica una infracción tipificada en el Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, habiendo fallado en concordancia con la formulación de cargos establecida en el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 890/2016 de 4 de agosto de 2016, siendo dicho acto administrativo consecuente con los hechos descritos y el objeto central del reclamo, motivos por los que la pretensión del recurrente carece de asidero legal y lógico que desvirtúa la decisión establecida en el acto impugnado.

7. Es necesario dejar establecido que el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 890/2016 formuló cargos contra COTEL Ltda. por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso c) del parágrafo I del artículo 15 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 ante el supuesto corte indebido a la línea telefónica de la usuaria desde el 8 de enero hasta el 25 de abril de 2016 y por la presunta comisión de la infracción determinada en el inciso d) del parágrafo I del artículo 15 del referido Reglamento ante el supuesto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y, por otro lado, en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 54/2017 el motivo de decisión del ente regulador se encuentra en directa relación a los cargos formulados; el principio de congruencia, consiste en la correspondencia que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto, implicando la concordancia entre la parte considerativa y dispositiva de todo fallo administrativo, que cobra relevancia en cualquier proceso, entre ellos el administrativo sancionatorio, pues delimita el campo de acción en el que la Administración va a dirigir el proceso y el marco en el que ha de asumir defensa el procesado, siendo esencial para este último sujeto procesal que, a tiempo de asumir defensa, se le haga conocer por qué falta se le está procesando, de manera que pueda desvirtuarla, sin que la resolución que declare su responsabilidad posteriormente pueda condenarle por algo de lo que antes no se acusó y respecto de lo cual debe asumir defensa. Como se tiene dicho existe absoluta congruencia entre los cargos formulados y la Resolución que estableció las infracciones en las que incurrió COTEL Ltda., desvirtuando completamente la supuesta incongruencia invocada; resultando evidente que la Resolución recurrida guarda correspondencia entre los cargos formulados, lo analizado, resuelto y sancionado, no habiendo lesionado el derecho al debido proceso y, menos aún, afectado el derecho a la defensa.

8. Respecto a que dicho proceder vulneraría el principio de sometimiento pleno a la ley, se estaría transgrediendo el derecho al debido proceso, ya que habrían formulado cargos sobre un hecho que no fue reclamado por la usuaria en primera instancia, razón por la que no se emitió un pronunciamiento al respecto; consecuentemente, no pueden formularse cargos sobre un hecho que no fue reclamado por la usuaria y peor aún modificar la pretensión original del mismo para resolverla en segunda instancia, invocando al respecto la previsión establecida en el parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado; es necesario precisar que de acuerdo al artículo 42 de la Ley N° 2341 el órgano administrativo calificará y determinará el procedimiento que corresponda a la naturaleza de la cuestión planteada, si las partes incurrieran en error en su aplicación o designación; por otra parte se debe reiterar lo anteriormente señalado en cuanto a que una vez que la usuaria presentó su reclamación administrativa el ente regulador de ninguna manera podría dejar de lado la infracción en la que incurrió el operador por el funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos, siendo que la usuaria expresamente reclamó la falta de respuesta de COTEL Ltda. a sus reclamaciones directas, aspecto que está directamente relacionado con el funcionamiento del sistema de atención de reclamos del operador; desvirtuándose que se hubiese vulnerado el principio de sometimiento pleno a la ley, menos aún, alguna afectación a la garantía del debido proceso, ya que como quedó establecido al conocer los cargos que le fueron expresamente formulados el operador contó e hizo uso de todos los recursos normativamente previstos para asumir su defensa en el marco del debido proceso en el que se desarrollaron las actuaciones de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

9. Con relación a que la Resolución impugnada demostraría que no se valoró debidamente la prueba aportada por COTEL Ltda., ya que la usuaria tuvo servicio el mes de enero, por lo que la tarifa básica asignada debe ser cancelada indistintamente si se utilizó los minutos libres o no; asimismo, no se valoró el hecho de que la factura del mes de enero responde a que la línea





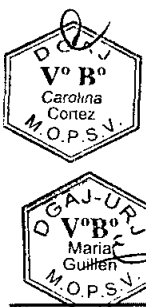


objeto del reclamo presenta tráfico entrante en fecha 11 de enero de 2016, lo cual desvirtuaría el argumento de que la usuaria no contaba con el servicio desde el día 8 del citado mes y año; es necesario precisar que la ATT, en el numeral 2 del Considerando 5 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 44/2017, analizó y se pronunció sobre tal argumento, expresando que la usuaria solicitó asistencia técnica el 8, 9 y 12 de enero de 2016, que fueron resueltas por el operador indicando que los problemas presentados en el servicio se debían a la "instalación interna privada"; al respecto, el operador no remitió ningún informe técnico de las pruebas que habría realizado para determinar que el corte de servicio de la línea 2414624 sería debido a la instalación interna y no por deficiencias de su red, ni la constancia de haber comunicado a la usuaria las resoluciones de las citadas solicitudes de asistencia técnica, existiendo una contradicción en las afirmaciones del operador, toda vez que indica que se presentó tráfico el día 11 y que los días 8, 9 y 12 del mismo mes de enero de 2016, la instalación interna presentaba problemas técnicos; consecuentemente, la valoración es correcta cuando se define que la usuaria no tuvo acceso al servicio desde el 8 de enero de 2016, puesto que si bien la línea telefónica 2414624 registró una llamada entrante, esto no significa que la usuaria contó con el servicio de forma regular, peor aún cuando se evidencia que presentó una nueva solicitud de asistencia técnica el 12 de enero de 2016; desvirtuándose la supuesta falta de valoración de la prueba aportada por el operador. Además, cabe mencionar que como resultado de la valoración de la prueba presentada se estableció que COTEL Ltda. no cumplió los plazos establecidos para la emisión y notificación de la resolución a la reclamación directa, se observa que la reclamación fue presentada al operador el 25 de abril de 2016, y habría sido resuelta el 25 de mayo de 2016, seis días hábiles posteriores al vencimiento del plazo dispuesto en el artículo 57 del Decreto Supremo N° 27172; que se presentó una supuesta constancia de notificación con la respuesta al reclamo entregada a la hermana de la titular, Daysy Renjel el 25 de abril de 2016, un mes antes de haber emitido la resolución, lo que es imposible. Por lo que se determinó correctamente que existió funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos del operador.

10. En cuanto a que se evidencia que el 25 de abril de 2016 la usuaria realizó la reclamación directa CTEL N° 1744/2016, manifestando que desde el 8 de enero de 2016 no contaba con servicio, fecha en la que se habría suscitado el hecho y su conocimiento por parte de la usuaria, por lo que la Reclamación Directa habría sido presentada fuera del plazo previsto por el parágrafo II del artículo 55 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172; aludiendo, en ese entendido al artículo 61 de ese Reglamento; y 4, incisos c) y f) y 21 de la Ley N° 2341; correspondió señalar que a fojas 5 del expediente del caso cursa la Resolución de Reclamo ODECO que habría sido emitida el 25 de mayo de 2016, fuera del plazo de tres días establecido por el inciso a) del artículo 57 del referido Reglamento, confirmando el irregular funcionamiento del sistema de atención al usuario del operador; y se pronunció sobre el fondo de la reclamación de la usuaria sin cuestionar el plazo en el que fue presentada consintiendo la presentación de la misma; por lo que carece de fundamento el pretender posteriormente desconocer sus propios actos; es decir, su decisión de atender la reclamación directa presentada por la usuaria.

La norma que prevé el procedimiento para las reclamaciones directas, establece los derechos con los que cuenta el operador en su tramitación, sin que la ATT tenga participación activa hasta su resolución, pues sólo toma conocimiento de la misma cuando el usuario hace su reclamación administrativa. El operador al resolver la reclamación directa aceptó la presentación de la misma sometiéndose a las reglas establecidas para este tipo de trámites, así como a una eventual presentación de una reclamación administrativa que la ATT tiene la obligación de conocer y tramitar, motivo por el cual la invocación de extemporaneidad en la interposición de la reclamación directa carece de la fundamentación suficiente, debiendo considerarse que si el corte del servicio fue desde el 8 de enero de 2016 hasta la presentación de la reclamación, no es correcta la interpretación del operador de que el plazo para presentar la reclamación directa se computa desde el 8 de enero.

11. Respecto a que la reclamante Geraldine Brindley al efectuar la reclamación directa se identificó como Susana Renjel Gonzales, legítima titular de la línea 2414624, por lo que toda la tramitación, incluida la notificación, se realizó a nombre de Susana Renjel, situación que habría inducido al error al operador al efectuar la notificación con la resolución de la reclamación; es menester precisar que oportunamente fue dilucidado tal aspecto, determinándose que la participación de Geraldine Brindley dentro de la tramitación de la reclamación administrativa fue correcta; cursa a fojas 26 del expediente del caso la nota remitida por la titular de la línea objeto





del proceso en la que ratificó y dio por bien hechas todas las gestiones efectuadas por Geraldine Brindley; no resultando conducente al caso tal argumento.

12. En cuanto a que si el operador no emitió, o no pudo responder y comunicar al usuario el resultado de su reclamación directa dentro de los plazos legales establecidos en el artículo 57 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, la usuaria debió presentar su reclamación administrativa en el plazo máximo de 15 días hábiles administrativos, el cual comenzó a correr desde la fecha en que COTEL Ltda. debió emitir y notificar su resolución a la reclamación directa. En el caso, la usuaria habría presentado su reclamación administrativa fuera del plazo establecido para el efecto, por lo que corresponde la aplicación del principio de preclusión, mediante el cual se pierde las facultades o derechos que no se ejercieron en su momento, invocando la aplicación de la Sentencia Constitucional 0852/2010-R de 10 de agosto de 2010, en cuanto al principio de inmediatez; corresponde señalar que tal como expresó el ente regulador, se constató que el operador una vez notificado con el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 890/2016, se defendió sobre el fondo de la reclamación administrativa, remitiendo la prueba que consideró pertinente sin alegar en ningún momento la supuesta extemporaneidad de la interposición de la reclamación administrativa por parte de la usuaria. Si el operador consideraba que era válido su argumento, debió impugnar tal aspecto oportunamente, y no asumir defensa esperando la culminación del proceso en instancia para en forma extemporánea invocar tal aspecto. Resulta apropiado establecer que tal situación es un acto consentido por parte del operador.

13. Con referencia a que las connotaciones del caso son similares a las resueltas por dicha autoridad mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 166/2015 de 19 de Noviembre de 2015; debe señalarse que tal como se tiene dicho, el cuestionamiento a la fecha de presentación tanto de la reclamación directa como de la reclamación administrativa debió haberse efectuado oportunamente y no recién pretender hacerlo al interponer recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 54/2017, ya que habiendo consentido voluntariamente el atender la reclamación directa y posteriormente argumentar únicamente contra el fondo de la reclamación administrativa sin cuestionar tal aspecto, imposibilita considerar el mismo.

14. En consideración a todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Pamela Erika Quisbert Vargas, en representación de COTEL Ltda., contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 44/2017 de 20 de abril de 2017 y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**ÚNICÓ.-** Rechazar el recurso jerárquico planteado por Pamela Erika Quisbert Vargas, en representación de COTEL Ltda., contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 44/2017 de 20 de abril de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes confirmándola totalmente.

Comuníquese, registre y archive.



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

