



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

139

La Paz, 08 JUL. 2019

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Luis Eduardo Rejas Alurralde, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 8/2019 de 6 de febrero de 2019, 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. Luis Eduardo Rejas Alurralde presentó reclamación directa NTEL/CC 45903 el 18 de julio de 2017 ante Nuevatel S.A. por no haber recibido un SMS desde el exterior y el 12 de agosto de 2017 presentó una segunda reclamación directa NTEL/CC 46157, manifestando que intentó hacer una verificación de seguridad mediante SMS, el origen del SMS es del código 44 Reino Unido, sin embargo, como ya es habitual a lo largo de los últimos años el mensaje no llegó. Las reclamaciones fueron declaradas improcedentes (fojas 5, 6, 15 y 16).

2. El 28 de septiembre de 2018, Luis Eduardo Rejas Alurralde presentó reclamación administrativa ante la ATT (fojas 2).

3. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 165/2018, de 15 de marzo de 2018, la ATT formuló cargos contra Nuevatel S.A. por la presunta vulneración al derecho establecido en el numeral 1 del artículo 54 de la Ley N° 164, infracción a la que refiere el párrafo I del artículo 26 del Decreto Supremo N° 25950, ante el presunto servicio deficiente provisto al usuario que le impide recibir mensajes de texto que se originan en Reino Unido y por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso d) del párrafo I del artículo 15, respecto a la falta de atención oportuna a los inconvenientes con la recepción de mensajes reportados por el usuario (fojas 26 a 31).

4. Contestados los cargos, la ATT declaró infundada las reclamaciones de Luis Eduardo Rejas Alurralde mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TL LP 469/2018, de 29 de junio de 2018 (fojas 41 a 64 y 70 a 75).

5. El 20 de julio de 2018, Luis Eduardo Rejas Alurralde presentó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TL LP 469/2018 (fojas 82 y 83).

6. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TL LP 109/2018, de 4 de septiembre de 2018, la ATT aceptó el recurso de revocatoria y revocó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TL LP 469/2018, por no haber analizado la totalidad de los aspectos planteados por el usuario en sus reclamaciones administrativas y porque la resolución carece de fundamentación y motivación; instruyéndose emitir nueva resolución (92 a 96).

7. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TL LP 763/2018, de 30 de noviembre de 2018, la ATT declaró infundada la reclamación de Luis Eduardo Rejas Alurralde, de acuerdo al siguiente análisis (fojas 99 a 106):

i) El operador no cuenta con conexiones directas con operadores extranjeros para tráfico de SMS, sino que éstos se realizan a través de un "HUB" que es un agregador de SMS internacionales, cuyo funcionamiento consiste en que el operador de origen es quien enruta el mensaje y entrega al "HUB", desde el cual es transmitido al SMS SIM de NUEVATEL S.A.; sin embargo, el envío al "HUB" es de total responsabilidad del operador de origen, por lo tanto NUEVATEL S.A. o cualquier otro operador del servicio de telefonía no tiene responsabilidad sobre una entrega y/o transmisión fallida si éste no llega al "HUB"; en este contexto el operador sería responsable de la entrega cuando el mensaje es transmitido de manera exitosa por el operador de origen al HUB de NUEVATEL S.A.

ii) Se pudo observar que el SMS de 18 de julio al que hizo referencia en su reclamo NTEL/CC 45903 fue entregado la fecha señalada "18 de julio" a horas 15:57, y no así al día siguiente como manifestó el usuario. Asimismo, el mensaje proveniente de Reino Unido de 12 de agosto



de 2017, también fue recibido por el usuario la misma fecha a horas 17:56. Con ello queda demostrado que los mensajes de texto que fueron enviados a la línea del usuario desde el Reino Unido fueron entregados la misma fecha de envío y no así veinticuatro (24) horas después como manifestó en ambas reclamaciones directas.

iii) Acerca del argumento expuesto por el usuario respecto a que tendría que realizar el encendido y apagado de su equipo para poder recibir los mensajes que le envían de Reino Unido retomando lo mencionado en líneas precedentes, una vez recibido el mensaje en la plataforma mediadora "HUB", éste se envía al operador de destino de manera automática para que se proceda a realizar la entrega al destinatario final, sin que sea necesaria la manipulación o configuración adicional en el equipo del receptor. En consecuencia, no se evidenció una justificación técnica que amerite que el usuario deba realizar el encendido y apagado de su equipo móvil para recibir los mensajes provenientes del Reino Unido.

iv) Se determina que NUEVATEL S.A. brindó el servicio de telefonía en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida, toda vez que se evidenció que la línea del usuario recibió de manera correcta los mensajes de texto provenientes del Reino Unido en fechas 18 de julio y 12 de agosto de 2017, comprobándose además que la recepción de los citados mensajes no es de responsabilidad del operador, toda vez que estos se enrutan a través del agregador de mensajes internacionales, extremo que es realizado por el operador de origen. En consecuencia, se puede afirmar que el cargo formulado por la supuesta vulneración al derecho contenido en el numeral 1 del artículo 54 de la Ley N° 164, infracción a la que refiere el parágrafo I del artículo 26 del "Reglamento de Sanciones" (sic) fue desvirtuado, consecuentemente corresponde declarar infundada la presente Reclamación Administrativa, en virtud al artículo 65 del D.S. N° 27172.

v) Corresponde señalar que de la lectura y análisis a ambas respuestas emitidas por el operador no se pudo advertir que éstas difieran una de la otra, pues ambas señalan en términos generales que la línea del usuario no presenta bloqueo o restricción para la recepción de mensajes internacionales y que no se verificaron inconvenientes en la red de NUEVATEL S.A. demostrándose de esa manera que el operador brindó una atención adecuada brindando información clara al usuario respecto a la recepción de los mensajes internacionales.

8. Mediante nota de 24 de diciembre de 2018, con sello de recepción de 26 de diciembre de 2018, Luis Eduardo Rejas Alurralde presentó ante la ATT recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TL LP 763/2018, "reafirmandose en las alegaciones a lo largo de todo el procedimiento" (fojas 116).

9. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 8/2019, de 6 de febrero de 2019, la ATT desestimó el recurso de revocatoria por haber sido interpuesto fuera de plazo (fojas 119 a 123).

10. El 22 de febrero de 2019, Luis Eduardo Rejas Alurralde presentó recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 8/2019, de 6 de febrero de 2019, argumentando lo siguiente (fojas 124 y 125):

i) Se aclara que el recurso se hizo llegar vía correo electrónico a odecoreclamaciones@att.gob.bo con el día 24/12/2018, no se pudo confirmar recepción por vía telefónica porque ese día nadie contestaba las llamadas telefónicas a esa institución. El día 26 del mismo mes recibí correo electrónico de contestación, informando que se había asignado la hoja de ruta E-LP-19913/2218. Los problemas de organización de esa institución no pueden ser motivo de vulneración de los derechos ciudadanos.

ii) Se hace notar que la autoridad en ningún momento notificó a esta parte el auto de formulación de cargos ATT-DJ-A-ODE TL LP 165/2018 al que hace referencia en su resolución administrativa ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 763/2018.

11. A través de Auto RJ/AR-15/2019 de 1 de marzo de 2019, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto en contra de la Resolución





Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 8/2019, planteado por Luís Eduardo Rejas Alurralde el 22 de febrero de 2019 (fojas 127).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 350/2019 de 4 de julio de 2019, 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 interpuesto por Luís Eduardo Rejas Alurralde, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 8/2019.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 350/2019, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 19 de la ley N° 2341 establece que las actuaciones administrativas se realizarán los días y horas hábiles administrativos. De oficio o a pedido de parte y siempre por motivos fundados, la autoridad administrativa competente podrá habilitar días y horas extraordinarios.
2. El artículo 21 de la Ley N° 2341 determina que: I. 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. II. Los términos y plazos comenzarán a correr a partir del día siguiente hábil a aquél en que tenga lugar la notificación o publicación del acto y concluyen al final de la última hora del día de su vencimiento. III. Las actuaciones administrativas que deban ser realizadas por personas que tengan su domicilio en un Municipio distinto al de la sede de la entidad pública que corresponda, tendrán un plazo adicional de cinco (5) días, a partir del día de cumplimiento del plazo.
3. El artículo 58 de la Ley N° 2341 establece que los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades, en los plazos que establece la ley.
4. El artículo 64 de la Ley N° 2341 señala que el recurso de revocatoria deberá ser interpuesto por el interesado ante la autoridad administrativa que pronunció la resolución impugnada, dentro del plazo de diez (10) días siguientes a su notificación.
5. Conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar los argumentos expuestos en el recurso jerárquico. Así, respecto al argumento que señala que *se aclara que el recurso se hizo llegar vía correo electrónico a odecoreclamaciones@att.gob.bo con el día 24/12/2018, no se pudo confirmar recepción por vía telefónica porque ese día nadie contestaba las llamadas telefónicas a esa institución. El día 26 del mismo mes recibí correo electrónico de contestación, informando que se había asignado la hoja de ruta E-LP-19913/2218. Los problemas de organización de esa institución no pueden ser motivo de vulneración de los derechos ciudadanos; es preciso considerar que la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo determina en el artículo 19 que las actuaciones administrativas se realizarán los días y horas hábiles administrativos; en el artículo 21, parágrafo I 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; y en el artículo 64 que el recurso de revocatoria deberá ser interpuesto por el interesado ante la autoridad administrativa que pronunció la resolución impugnada, dentro del plazo de diez (10) días siguientes a su notificación.*
6. En ese marco, habiendo sido notificado Luís Eduardo Rejas Alurralde el 10 de diciembre de 2018 con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TL LP 763/2018, de 30 de noviembre de 2018, el plazo de diez días hábiles administrativos para la presentación del recurso de revocatoria vencía en la última hora hábil administrativa del día 24 de diciembre de 2018.
7. Para el día 24 de diciembre de 2018, por ser víspera de la Navidad, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, mediante Comunicado 36/2018 de 21 de diciembre de 2018 comunicó a la población en general lo siguiente: "Los días lunes 24 y 31 de diciembre de la presente gestión, se dispone JORNADA CONTINUA DE TRABAJO para la Administración Pública de Hrs. 08:00 hasta Hrs 16:00, disposición que deberá ser coordinada por las oficinas de



personal de cada institución pública. (...) Asimismo, conforme lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 2750 de 1° de mayo de 2016, los días martes 25 de diciembre de 2018 y 1° de enero de 2019, se constituyen en FERIADOS NACIONALES, con suspensión de actividades públicas y privadas en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia."

8. En consecuencia, la última hora hábil del día lunes 24 de diciembre de 2018 vencía a horas 16:00 y, según se verifica de la transcripción de la cabecera del mensaje de correo de remisión expuesta en el recurso jerárquico, el correo electrónico con el recurso jerárquico habría sido remitido el día lunes 24 de diciembre de 2018 a horas 18:05:39 a los correos electrónicos Wlclan@att.gob.bo y odecoreclamaciones@att.gob.bo.

9. Entonces, si bien el recurso fue interpuesto el 24 de diciembre, se presentó fuera de las horas hábiles administrativas, incumplándose lo determinado por el artículo 19 de la Ley N° 2341. Por lógica consecuencia, a horas 18:05 no se pudo confirmar la recepción del correo por algún servidor público ya que habían concluido la jornada laboral y es correcto que el recurso fuera registrado como recibido el siguiente día hábil, es decir, el 26 de diciembre de 2018.

10. Por consiguiente, siendo correcta la determinación de la ATT al haber desestimado el recurso de revocatoria por haber sido presentado fuera del plazo legalmente establecido, no corresponde pronunciarse sobre otros argumentos expuestos en el recurso; y en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Luís Eduardo Rejas Alurralde, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 8/2019 de 6 de febrero de 2019 confirmándola totalmente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el Recurso Jerárquico planteado por Luís Eduardo Rejas Alurralde, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 8/2019 de 6 de febrero de 2019, confirmándola totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

Oscar Coca Antelana
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda

