



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

024

La Paz,

02 FEB. 2021

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por María Alejandra Caso Caballero, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima – ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 42/2020 de 08 de junio de 2020, 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 08 de julio de 2019, René Limachi Rojas en representación de Hoteles Rio Selva Resort S.A. presentó reclamación directa en contra de ENTEL S.A. por facturación incorrecta de la línea telefónica 72033393 por Roaming Internacional, correspondiente a los meses de mayo y junio de 2019.

2. Mediante Resolución de 02 de agosto de 2019, ENTEL S.A. resolvió la Reclamación directa presentada por René Limachi Rojas en representación de Hoteles Rio Selva Resort S.A. declarándola parcialmente improcedente.

3. El 09 de agosto de 2019, el usuario presentó reclamación administrativa ante la ATT manifestando que la facturación de la línea telefónica 72033393 por Roaming Internacional correspondiente a los meses de mayo y junio de 2019 es irregular por presentar importes exorbitantes y totalmente fuera de contexto.

4. A través de Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 1005/2019, de 16 de diciembre de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, formuló cargos contra ENTEL S.A. por la presunta vulneración al numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, infracción a la que refiere el párrafo I, artículo 26 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, de fecha 20 de octubre de 2000, toda vez que el operador no habría proporcionado al usuario información clara, precisa, cierta y completa acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, sobre el servicio de Roaming Internacional. Asimismo, formuló cargos por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a), párrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, de fecha 20 de octubre de 2000, ante la supuesta facturación indebida aplicada a la línea 72033393 por concepto del servicio de Roaming Internacional durante los meses de mayo y junio de 2019.

5. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 40/2020 de 30 de enero de 2020, la ATT declaró fundada la reclamación administrativa interpuesta por René Limachi Rojas en representación de Hoteles Rio Selva Resort S.A. en contra de ENTEL S.A., no habiendo el operador desvirtuado la vulneración al numeral 3 del artículo 54 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, infracción a la que refiere el párrafo I, artículo 26 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, toda vez que el operador no habría proporcionado al usuario información clara, precisa, cierta y completa acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, sobre el servicio de Roaming Internacional.

Asimismo, en el Resuelve Segundo de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 40/2020 de 30 de enero de 2020, la ATT declaró fundada la reclamación administrativa interpuesta por René Limachi Rojas en representación de Hoteles Rio Selva Resort S.A. en contra de ENTEL S.A., no habiendo el operador desvirtuado la comisión de la



infracción establecida en el inciso a), párrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, de fecha 20 de octubre de 2000, ante la facturación indebida aplicada a la línea 72033393 por concepto del servicio de Roaming Internacional durante los meses de mayo y junio de 2019.

6. Mediante nota ENT-SGAR E/2002114, de 20 de febrero de 2020, ENTEL S.A. presentó recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 40/2020 de 30 de enero de 2020, exponiendo los siguientes agravios (fojas 67 y 68):

i) La RAR 40/2020 se fundamenta y basa en el Informe Técnico estableciendo que mediante nota ENT-SGAR E/2001007 se remita en medio digital los descargos correspondientes; sin embargo, cuando esta Autoridad procedió a la revisión de los mismos, se evidencio que el CD marca YOMICO rotulado como René Limachi Rojas "RIO SELVA" contenía otra información diferente a la solicitada en el AUTO 105/2019.

Al respecto hace notar que por un error involuntario el ahora recurrente envió información errónea en el CD en el cual se encontraban pruebas de descargo adjuntó archivos que no correspondía a la instancia del reclamante, sin embargo, dado que las autoridades administrativas que intervienen en el trámite realizan las diligencias para la averiguación de los hechos que fundamentan su decisión, tienen la facultad de abrir término de prueba o providenciar la reclamación en el marco de lo establecido en el principio de verdad material el artículo 4 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo (LEY 2341).

Como señala la autoridad en el considerando 4 de la RAR 40/2020 que, asimismo en el derecho administrativo existen diversos principios rectores que en suma, van a delimitar y condicionar la actividad administrativa pública, entre ellos y conforme determina el inciso c) del artículo 4 de la Ley 2341 se encuentra el principio de sometimiento pleno a la Ley que dispone: *"la administración pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la Ley, asegurando a los administrados el debido proceso"*, por tal razón, la autoridad debe garantizar el debido proceso realizando la búsqueda de la verdad material de los hechos basados en el principio de buena fe, en este caso considerando el error involuntario del OPERADOR de remitir una información equivoca como respaldo del reclamo, aspecto que no han sido considerados por la Autoridad.

Si bien, la carga de la prueba se encuentra en el OPERADOR las autoridades administrativas en conformidad al artículo 88 del Reglamento aprobado por el D.S. 27172 dispone: *"I. Las autoridades administrativas que intervienen en el trámite realizarán las diligencias para la averiguación de los hechos que fundamentan su decisión, sin perjuicio del derecho de los interesados de ofrecer y producir las pruebas que sean pertinentes. II. La admisión y producción de pruebas se sujetará a criterios de amplitud, flexibilidad e informalismo. En la duda sobre su admisibilidad y pertinencia, se estará a favor de su admisión y producción."*

Por los argumentos vertidos señala que la RAR 40/2020, carece de motivación y fundamentación declarando fundada la reclamación instruyendo a que el ahora recurrente realice la devolución de los montos facturados respecto a Roaming Internacional.

ii) En otro punto del mismo Considerando 2, determina que se vulneró el derecho a la defensa que constituye una garantía constitucional el derecho a la seguridad jurídica y la aplicación de los principios de la verdad material, buena fe e informalismo, asimismo, transcribe lo establecido en el párrafo II del artículo 115 y artículo 119 de la Constitución política del Estado promulgada el 07 de febrero de 2009; los incisos c), d) y e) del artículo 4, inciso e) del artículo 16 y artículo 47 todos de la LEY 2341.

7. La ATT mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 42/2020, de 08 de junio de 2020, rechazó el recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 40/2020, ratificando en su totalidad el acto administrativo impugnado. Tal determinación fue asumida en consideración al siguiente análisis (fojas 65, 66 y 67):



i) En primera instancia en relación a que las autoridades administrativas que intervienen en un trámite deben realizar las diligencias para la averiguación de los hechos que fundamenten su decisión teniendo la facultad de abrir término de prueba o providenciar la reclamación en el marco del principio de verdad material y de sometimiento pleno a la Ley establecidos en los incisos c) y d) del artículo 4 de la Ley 2341, es pertinente señalar, que de la revisión del proceso objeto de análisis, se advierte que esta Autoridad en cumplimiento al principio de verdad material a través del punto dispositivo tercero del Auto 1005/2019 solicitó al ahora recurrente de manera específica presente, entre otra información, los logs de accesos de la línea 72033393 y el detalle de tráfico de la línea en el periodo comprendido entre mayo y junio de 2019, información que fue requerida a objeto de poder determinar la existencia o no de un presunto cobro irregular en las facturas para la línea objeto de reclamo, en ese contexto el operador remitió a la ATT adjunto a la nota ENT-SGAR E/2001007 prueba de descargo consistente en información contenida en un CD la cual fue analizada y tomada en cuenta al momento de emitir tanto el Informe Técnico como la RAR 40/2020 determinándose que dicha información no constituía prueba suficiente que desvirtúe los cargos formulados en contra del operador, ahora bien, el recurrente señala que esta Autoridad podía abrir término probatorio o providenciar la reclamación, en consideración a que fue un error involuntario de ENTEL S.A. el remitir un CD que no contenía información de la línea objeto de reclamo, sin embargo el mismo al manifestar lo señalado no ha considerado que conforme dispone el parágrafo I del artículo 63 de la Ley 2341, la apertura de término probatorio es una facultad discrecional del este regulador no constituyéndose la misma en una obligación para la administración.

Por otra parte es imperante indicar que conforme a lo aseverado en la RAR 40/2020 en el marco de lo dispuesto en el parágrafo I del artículo 63 del Reglamento aprobado mediante D.S. 27172 la carga de la prueba es del operador, debiendo este ser diligente a momento de producirla, lo contrario significa que los cargos y argumentos de la reclamación administrativa se declaran probados en atención a lo señalado en el artículo 62 del Reglamento precedentemente indicado.

ii) Asimismo, el recurrente manifiesta que la Autoridad debe garantizar el debido proceso realizando la búsqueda de la verdad material de los hechos basado en el principio de buena fe, al respecto cabe indicar que de la revisión de las actuaciones de este ente regulador, se evidencia que se dio estricto cumplimiento al debido proceso, primero en su esfera del derecho a la defensa del ahora recurrente, toda vez que a través del AUTO 1005/2019 se le proporcionó el plazo establecido por norma, para que el mismo presente los descargos que consideraba pertinentes para desvirtuar los cargos formulados en su contra, en segunda instancia, en procura de llegar a la verdad material se le solicitó presente determinada documentación específica de la línea objeto de reclamo, sin embargo, la información presentada por el mismo no contenía lo requerido, aspecto que limitó a esta autoridad a emitir su decisión en base a la prueba aportada y los datos contenidos en el expediente, ahora bien, es importante resaltar que a esta autoridad bajo el principio de buena fe no puede cuestionar a los operadores respecto a si el contenido de la información que presenta es o no la correcta.

iii) Finalmente, el recurrente indicó que la RAR 40/2020 carecería de motivación y fundamentación sin embargo, el recurrente no indicó de manera expresa que parte o argumento vertido en la resolución impugnada habría a su criterio carecido de dichos elementos, no obstante de ello y bajo un criterio amplio es pertinente recordar que de acuerdo a lo previsto en el artículo 28 de la Ley 2341, entre los elementos esenciales de los actos administrativos se encuentran: i) la causa, que se traduce en que el acto debe sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de fuente, así como, en el derecho aplicable, y ii) el fundamento que importa la expresión concreta de las razones que inducen a emitir el acto. Ambos elementos constituyen la necesaria motivación y fundamentación que deben tener los actos administrativos, permitiendo al administrado del conocimiento de todas las razones que condujeron su decisión con la finalidad de asumir una determinación debidamente fundamentada.

En el contexto anotado, en el proceso de análisis se observa que en el Considerando 4 de la RAR 40/2020 se expresó de manera clara los hechos y antecedentes que le sirvieron de fuente, el derecho aplicable, así como el fundamento de su decisión enmarcándose de esta manera el acto administrativo en lo prescrito en el artículo 28 de la Ley 2341.



iv) Del análisis realizado, se concluye que los argumentos planteados en el recurso de revocatoria por el recurrente no cuentan con fundamento factico ni legal, ni enervan las determinaciones asumidas por esta autoridad en la RAR40/2020, por lo que en el marco del inciso c) del parágrafo II del artículo 89 del Reglamento aprobado por el D.S. 27172 corresponde rechazar el recurso de revocatoria, confirmando el acto impugnado en todas sus partes.

8. En fecha 30 de junio de 2020, María Alejandra Caso Caballero, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima – ENTEL S.A., presentó recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 42/2020 ante el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, exponiendo los siguientes argumentos (Fojas 84, 85 y 86):

i) La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 42/2020, se encuentra fundamentada con argumentos que dejan en un estado de indefensión a ENTEL S.A. al establecer que mediante AUTO 1005/2019 solicitó toda la información requerida para desvirtuar los cargos contra ENTEL S.A. y estableciendo que mediante nota ENT-SGAR E/2001007 se remitía en medio digital los descargos correspondientes; sin embargo, cuando esta Autoridad procedió a la revisión de los mismos, se evidenció que el CD marca YOMICO rotulado como René Limachi Rojas “RIO SELVA” contenía otra información diferente a la solicitada en el Auto 1005/2019.

ii) Mediante recurso de revocatoria se hizo notar que por un error involuntario ENTEL S.A. envió información errónea en el CD en el cual se encontraban pruebas de descargo adjunto archivos que no correspondía a la instancia del reclamante; sin embargo, el mismo ha sido rechazado con la fundamentación que la autoridad tiene o no la facultad para abrir un término de prueba, siendo que dado que las autoridades administrativas que intervienen en el trámite realizarán las diligencias para averiguación de los hechos que fundamenten su decisión, tienen la facultad de abrir término de prueba o providenciar la reclamación en el marco de lo establecido en el principio de verdad material el art. 4 inc. d) de la Ley 2341 de Procedimiento Administrativo, cuando las pruebas no son suficientes para fundamentar su decisión.

iii) Asimismo, como la misma autoridad señala que en derecho administrativo existen diversos principios rectores que, en suma, van a delimitar y condicionar la actividad de la Administración Pública, entre ellos y conforme determina el inc. c) del artículo 4 de la Ley 2341, se encuentra el principio de sometimiento pleno a la Ley que dispone: *“La Administración Pública registrará sus actos con sometimiento pleno a la Ley, asegurando a los administrados el debido proceso”*. (subrayado propio). Por tal razón la autoridad debe garantizar el debido proceso realizando la búsqueda de la verdad material de los hechos basados en el principio de la buena fe, en este caso, solicitar mayor información que le permita fundamentar su resolución para haber declarado fundada la reclamación del usuario.

iv) Así también, si bien la Carga de la prueba se encuentra en el operador, las autoridades administrativas en conformidad al artículo 88 del D.S. 27113 dispone: *“Las autoridades administrativas que intervienen en el trámite realizarán las diligencias para la averiguación de los hechos que fundamentan su decisión, sin perjuicio del derecho de los interesados de ofrecer y producir las pruebas que sean pertinentes. II. La admisión y producción de pruebas se sujetará a criterios de amplitud, flexibilidad e informalismo. En la duda sobre su admisibilidad y pertinencia, se estará a favor de su admisión y producción”*. Por lo que, su autoridad al no realizar las diligencias necesarias para la averiguación de los hechos deja en un estado de indefensión a ENTEL S.A.

v) Por tanto, los argumentos vertidos en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 42/2020, carecen de motivación y fundamentación RECHAZANDO el Recurso de Revocatoria presentado por ENTEL S.A. y confirmando la RAR ATT-DJ-RA ODE-TL LP 40/2020 que declara fundada la reclamación del Sr. René Limachi por el servicio de roaming internacional y se realice la devolución de los montos facturados, aspectos que ocasionan un gran perjuicio para el administrado puesto que el usuario realizó el uso efectivo del servicio y además recibió toda la información oportuna respecto a las características del mismo, por lo que no existe error en la facturación aplicada por dicho servicio.



9. A través de Auto RJ/AR-025/2020 de 23 de julio de 2020, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, radicó el recurso jerárquico interpuesto por María Alejandra Caso Caballero, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima – ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 42/2020 de 08 de junio de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 101).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 063/2021 de 02 de febrero de 2021, 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 María Alejandra Caso Caballero, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima – ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 42/2020 de 08 de junio de 2020 y, en consecuencia, confirmarla 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° 063/2021, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 4 de la Ley N° 2341 establece los principios generales que rigen a la actividad administrativa, entre los que están el principio fundamental que señala que el desempeño de la función pública está destinado exclusivamente a servir los intereses de la colectividad; el de sometimiento pleno a la ley que señala que la administración pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley asegurando a los administrados el debido proceso; el de verdad material que señala que la Administración pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil, el de buena fe que determina 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.

2. El párrafo III del artículo 62 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que el término de prueba procederá sólo cuando hayan nuevos hechos o documentos que no estén considerados en el expediente. A estos efectos, el escrito del recurso y los informes no tendrán carácter de documentos nuevos ni tampoco lo tendrán aquéllos que el interesado pudo adjuntar al expediente antes de dictarse la resolución recurrida.

3. Por otra parte, el artículo 66 de la Ley de Procedimiento Administrativo, dispone en su párrafo II que el recurso jerárquico se interpondrá ante la misma autoridad administrativa competente para resolver el recurso de revocatoria, dentro del plazo de diez (10) días siguientes a su notificación, o al día en que se venció el plazo para resolver el recurso de revocatoria.

4. El párrafo III del artículo 58 y el párrafo II del artículo 63 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE 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 inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, señala que el recurso jerárquico será resuelto rechazándolo, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

6. La Sentencia Constitucional 0375/2010-R de 22 de junio de 2010, señaló que: "(...) *el principio de informalismo en la excusación de la observancia de exigencias formales no esenciales y que pueden cumplirse después, por ejemplo la errónea calificación del recurso; la excusación referida, debe ser interpretada siempre a favor del interesado o administrado, pues traduce la regla jurídica indubio pro actione, o sea, de la interpretación más favorable al ejercicio al derecho a la acción, para asegurar, más allá de las dificultades de índole formal, una decisión sobre el fondo de la cuestión objeto del procedimiento. Por consiguiente en virtud a ese principio de*



informalismo, la autoridad administrativa podrá interpretar el recurso no de acuerdo a la letra del escrito, sino conforme a la intención del recurrente, corrigiendo equivocaciones formales de los administrados”.

Al respecto, el principio de informalismo manda que la inobservancia de exigencias formales no esenciales por parte del administrado, puedan ser cumplidas posteriormente, en ese sentido si bien el apersonamiento, representante legal y nombre, razón social o denominación del recurrente son elementos esenciales, conforme el artículo 41 de la Ley N° 2341, es que por vía de la subsanación el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, consideró pertinente abrir la posibilidad al recurrente de corregir la presentación del recurso jerárquico.

7. Una vez mencionados los antecedentes y la normativa aplicable, corresponde efectuar el análisis de los argumentos planteados por ENTEL S.A., en su recurso jerárquico. Así, en relación a que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 42/2020, se encuentra fundamentada con argumentos que dejan en un estado de indefensión a ENTEL S.A. al establecer que mediante AUTO 1005/2019 la ATT solicitó toda la información requerida para desvirtuar los cargos contra ENTEL S.A. y estableciendo que mediante nota ENT-SGAR E/2001007 se remitió en medio digital los descargos correspondientes; sin embargo, cuando la ATT procedió a la revisión de los mismos, se evidenció que el CD marca YOMICO rotulado como René Limachi Rojas “RIO SELVA” contenía información diferente a la solicitada en el Auto 1005/2019. Asimismo, el operador señala que mediante recurso de revocatoria se hizo notar que por un error involuntario ENTEL S.A. envió información errónea en el CD en el cual se encontraban pruebas de descargo adjunto archivos que no correspondía a la instancia del reclamante; sin embargo, el mismo ha sido rechazado con la fundamentación que la autoridad tiene o no la facultad para abrir un término de prueba, siendo que dado que las autoridades administrativas que intervienen en el trámite realizarán las diligencias para averiguación de los hechos que fundamenten su decisión, tienen la facultad de abrir término de prueba o providenciar la reclamación en el marco de lo establecido en el principio de verdad material el artículo 4 inc. d) de la Ley 2341 de Procedimiento Administrativo, cuando las pruebas no son suficientes para fundamentar su decisión.

Al respecto, cabe destacar que ENTEL S.A. reconoce de manera expresa que: “por un error involuntario ENTEL S.A. envió información errónea en el CD en el cual se encontraban pruebas de descargo adjunto archivos que no correspondían a la instancia del reclamante...” (sic); evidenciándose de esta manera que su argumentación sólo intenta justificar la decisión de no presentar sus descargos de manera oportuna. Es pertinente considerar que la jurisprudencia constitucional establece que no es posible alegar indefensión ante la propia negligencia o decisión de no asumir defensa del interesado, en este caso, el no haber presentado de manera oportuna todos los descargos que pudieran haber demostrado las eximentes de responsabilidad que alegaba ENTEL S.A.

Asimismo, la Sentencia Constitucional 0427/2010 de 28 de junio estableció que: “Los principios fundamentales del ordenamiento jurídico administrativo boliviano, que integran el bloque de legalidad y hacen al orden público administrativo, establecen las bases para el desarrollo del procedimiento, orientados a la protección del bien de la colectividad, consagrados en nuestra legislación en el art. 4 de la LPA. En lo que se refiere a la verdad material, cabe considerar que la doctrina es uniforme al establecer que la verdad material: “es aquella que busca en el procedimiento administrativo, el conocimiento de la realidad, de esa verdad, en la acepción latina del término veritas: lo exacto, riguroso. No permite contentarse con el mero estudio de las actuaciones sino que deben arbitrarse los medios por los cuales, al momento del dictado de la decisión, se conozcan todas aquellas cuestiones, permitiendo así el conocimiento exacto o lo más aproximado a los hechos que dieron origen al procedimiento”. (ABELAZTURY, CILURZO, Curso de Procedimiento Administrativo Abeledo - Perrot, pág. 29). El principio de verdad material previsto por el art. 4 inc. d) de la LPA, determina que la administración pública investigará la verdad material, en virtud de la cual, la decisión de la Administración debe ceñirse a los hechos y no limitarse únicamente al contenido literal del expediente, incluso más allá de lo estrictamente aportado por las partes, siendo obligación de la administración la averiguación total de los hechos, no restringiendo su actuar a simplemente algunas actuaciones de carácter administrativo formal que no son suficientes para asumir decisiones. La tarea investigativa de la administración





pública, en todos los casos sometidos al ámbito de su jurisdicción, debe basarse en documentación, datos y hechos ciertos con directa relación de causalidad, que deben tener la calidad de incontrastables, en base a cuya información integral la autoridad administrativa con plena convicción y sustento, emitirá el pronunciamiento que corresponda respecto al tema de fondo en cuestión (...)

Conforme a dichos lineamientos constitucionales, es claro que la Administración buscará la verdad material a fin de emitir el pronunciamiento que corresponda respecto al tema de fondo en cuestión; es decir, cuando tome la decisión y con pleno sometimiento a la Ley, velando por la correcta aplicación del universo de normativa administrativa. Por lo tanto, si bien la Ley N° 2341 ha establecido la amplitud y flexibilidad en la recepción de pruebas sin limitación alguna, es necesario considerar que para el procesamiento de los recursos de impugnación la Ley N° 2341 ha determinado ciertas limitaciones conforme se tiene establecido en su artículo 62; que si bien dispone que el término de prueba en esta instancia podrá ser abierto de oficio o a pedido de parte, éste procede sólo cuando hayan nuevos hechos o documentos que no estén considerados en el expediente, aclarando que no tendrán de documentos nuevos el escrito del recurso, los informes ni aquellos que el interesado pudo ajuntar al expediente antes de dictar la resolución recurrida.

En tal sentido, la ATT mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 1005/2019 solicitó a ENTEL S.A. presentar como prueba de descargo, entre otros, los logs de accesos de la línea 72033393 y el detalle de tráfico de la línea en el periodo comprendido entre mayo y junio de 2019, información con la que contaba el operador, considerada por la ATT como prueba específica para verificar la correcta o incorrecta facturación realizada al usuario; sin embargo, ENTEL S.A. mediante nota ENT-SGAR E/2001007 remitió información contenida en un CD la cual fue analizada por el ente regulador determinándose que la misma no constituía prueba suficiente que desvirtúe los cargos formulados en su contra, toda vez que el citado CD no contenía la información solicitada. Al respecto, el parágrafo III del artículo 58 y el parágrafo II del artículo 63 del reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27172, establecen que en los procedimientos de reclamación directa y administrativa la carga de la prueba es del operador, por tanto, ENTEL S.A. no desvirtuó los cargos formulados en su contra. Asimismo, la documentación presentada por el operador en el recurso de revocatoria no era documento nuevo, por lo que no correspondía ser considerado en la revisión del acto administrativo impugnado en el marco del artículo 62 de la Ley N° 2341.

8. En cuanto a que como la misma autoridad señala que en derecho administrativo existen diversos principios rectores que, en suma, van a delimitar y condicionar la actividad de la Administración Pública, entre ellos y conforme determina el inc. c) del artículo 4 de la Ley 2341, se encuentra el principio de sometimiento pleno a la Ley que dispone: “La Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la Ley, *asegurando a los administrados el debido proceso*”. (subrayado propio). Por tal razón la autoridad debe garantizar el debido proceso realizando la búsqueda de la verdad material de los hechos basados en el principio de la buena fe, en este caso, solicitar mayor información que le permita fundamentar su resolución para haber declarado fundada la reclamación del usuario; corresponde precisar, que de la revisión de obrados no se evidencia vulneración a la norma ni al debido proceso máxime si la formulación de cargos a ENTEL S.A. ha sido realizada con base y análisis de la información presentada por el propio operador, conforme se tiene señalado tanto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 40/2020 como en la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 42/2020 y ENTEL S.A. ha tenido la posibilidad de defensa a lo largo de todo el proceso. Por consiguiente no es evidente que haya omitido uno de los pasos procedimentales establecidos en la norma que pudiera vulnerar el debido proceso y la legalidad de la determinación asumida.

9. Respecto a que si bien la Carga de la prueba se encuentra en el operador las autoridades administrativas en conformidad al artículo 88 del D.S. 27113 dispone: “Las autoridades administrativas que intervienen en el trámite realizarán las diligencias para la averiguación de los hechos que fundamentan su decisión, sin perjuicio del derecho de los interesados de ofrecer y producir las pruebas que sean pertinentes. II. La admisión y producción de pruebas se sujetará a criterios de amplitud, flexibilidad e informalismo. En la duda sobre su admisibilidad y pertinencia, se estará a favor de su admisión y producción”. Por lo que, su autoridad al no realizar las diligencias necesarias para la averiguación de los hechos deja en un estado de indefensión a ENTEL S.A.; corresponde señalar, que de conformidad al artículo 63, parágrafo II del Reglamento aprobado por





el D.S. 27172, se halla establecido que el operador asume la carga de la prueba en el procedimiento de la reclamación administrativa, lo que implica que es de su responsabilidad aportar y producir todos los elementos probatorios tendientes a desacreditar su responsabilidad respecto de la presunta comisión de la infracción por la cual se le formularon cargos; ello sobre la base de que el operador se encuentra en posibilidad de obtener las pruebas necesarias para desvirtuar los cargos formulados; por tanto, del análisis del presente caso y tomando en cuenta que la carga de la prueba es del operador, es evidente que el ente regulador no contó con los elementos suficientes de prueba para eximir de responsabilidad a ENTEL S.A., situación provocada por el mismo operador al no haber presentado la documentación de descargo.

10. En cuanto a que los argumentos vertidos en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 42/2020, carecen de motivación y fundamentación RECHAZANDO el Recurso de Revocatoria presentado por ENTEL S.A. y confirmando la RAR ATT-DJ-RA ODE-TL LP 40/2020 que declara la fundada la reclamación del Sr. René Limachi por el servicio de roaming internacional y se realice la devolución de los montos facturados, aspectos que ocasionan un gran perjuicio para el administrado puesto que el usuario realizó el uso efectivo del servicio y además recibió toda la información oportuna respecto a las características del mismo, por lo que no existe error en la facturación aplicada por dicho servicio; al respecto, la ATT motivó adecuadamente sus actos, y en concordancia con ello se emiten las resoluciones de instancia, como la que es recurrida mediante el recurso de revocatoria, por ello es fundamental la apreciación de la prueba presentada, para la verificación de los hechos que como en el presente caso se ha realizado, el operador no puede ahora aducir falta de fundamentación y motivación de la actuación administrativa, cuando no aporte prueba que demuestre sus argumentos. Por otra parte, la no valoración de las pruebas presentadas en el recurso de revocatoria, responden a los límites establecidos por el artículo 62 de la Ley N° 2341.

11. 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 parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde rechazar el recurso jerárquico interpuesto por María Alejandra Caso Caballero, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima – ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 42/2020 de 08 de junio de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

CONSIDERANDO: que mediante Resolución Ministerial N° 012, de 26 de enero de 2021, publicada en el órgano de prensa de circulación nacional JORNADA, el 29 de enero de 2021, se dispuso reanudar los plazos procesales que fueron suspendidos por la Resolución Ministerial N° 230, de 30 de octubre de 2020, publicada el 05 de noviembre de 2020.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico interpuesto por María Alejandra Caso Caballero, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima – ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 42/2020 de 08 de junio de 2020y, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

Comuníquese, regístrese y archívese.

