



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

**246**

La Paz, **10 SET. 2021**

**VISTOS:** El Recurso Jerárquico interpuesto por Juan Carlos Candía Montaña, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2021 de 21 de Abril de 2021, 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. Que el 11 de septiembre de 2020, el usuario presentó su Reclamación Directa ETELCBA/003514/2020 ante la Oficina del Consumidor – ODECO de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima – ENTEL S.A., manifestando lo siguiente: *“Desde el mes de marzo de 2020 hasta la fecha no se hizo uso del servicio de internet por fibra óptica instalada en mi oficina contable ya que tengo problemas de salud, por lo que solicito el reajuste de las facturas correspondientes a los meses de marzo a septiembre de 2020. Pide se tome en cuenta que él se encuentra delicado de salud y debe trabajar desde su domicilio (...)”*
2. Que ENTEL S.A., emite respuesta en fecha 14 de septiembre de 2020, declarándola improcedente, determinando lo siguiente: *“Reclamo Improcedente. Señor cliente, le comunicamos que habiendo realizado el análisis de su reclamo, no existen ningún error en la facturación objeto del presente reclamo y en verificación de nuestros archivos no existe la solicitud de asistencia técnica para la verificación del servicio. Agradecemos su comprensión”*
3. El usuario al no estar de acuerdo con la resolución emitida, presentó su reclamación administrativa el 05 de octubre de 2020 ante el operador, señalando que no se encuentra de acuerdo con la resolución a su reclamación directa.
4. El 13 de octubre de 2020, el usuario reitero su reclamación administrativa, señalando: *“debido a la pandemia no tenía acceso a mi oficina, por lo que tuve que llamar a Entel para que se me corte el servicio de internet y nunca me contestaron (...). Mi reclamo es porque me quieren cobrar de servicios que no use en el tiempo de la pandemia, pueden verificar no se hizo uso de ni un mega”.*
5. La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT, mediante formulario 55/2021 rechazo la reclamación administrativa del usuario, por ser manifiestamente infundada, a lo cual Juan Carlos Candía Montaña interpuso recurso de revocatoria el 09 de marzo de 2021.
6. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2021 de 21 de abril de 2021, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, resolvió rechazar la reclamación administrativa, bajo los siguientes fundamentos:

*“1. En el contenido del FORMULARIO 55/2021 este Ente Regulador manifestó que, el USUARIO solicitó que se realice un reajuste en las facturas de marzo a septiembre de 2020 debido a que por la emergencia sanitaria y su estado de salud no hizo uso del servicio de internet y pese a que intentó comunicarse con el OPERADOR, la línea se encontraba saturada. Asimismo, el FORMULARIO 55/2021 determinó que, si bien se constituye en una obligación del USUARIO pagar por el servicio provisto, éste en cualquier momento puede solicitar la baja o la suspensión temporal del servicio, la cual, conforme el contrato de servicios y los términos y condiciones aprobados y siguiendo lo previsto en el artículo 166 del Decreto Supremo N° 1391, de 24 de octubre de 2012, que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 164, establece que debe ser efectuada por escrito. Además, señaló que en ningún momento el USUARIO presentó su solicitud cumpliendo los registros mínimos exigibles, por lo que no puede pretender que el OPERADOR no le cobre los meses adeudados si no realizó su solicitud de suspensión o baja del servicio conforme normativa, debiendo en consecuencia, cumplir con su obligación de pago. Finalmente, dicho formulario concluye, que no se vulneró ningún derecho del USUARIO, por lo que*



la tramitación de la reclamación administrativa que resulta desfavorable, no se justificaría, considerando además que de iniciarse el proceso administrativo, el resultado obtenido sería igual que de no iniciarse el mismo, por lo que determinó rechazar la reclamación administrativa.

Al respecto, el OPERADOR en respuesta al Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 542/2020 de 14 de diciembre de 2020, presentó documentación a través de la cual se evidenció que en ningún momento el USUARIO presentó su solicitud de atención en oficinas o mediante el call center para atender el requerimiento de éste.

En ese contexto, como se tiene expuesto, el RECURRENTE a tiempo de plantear su impugnación reiteró los motivos de la reclamación administrativa que expuso ante el OPERADOR, entre los cuales se encuentra el referido a la solicitud de suspensión del servicio de internet, que según el OPERADOR debió realizarse de manera formal para la ejecución de la baja del servicio contratado.

2. Que fundamentalmente, debe aclararse que la solicitud de baja del servicio de internet o suspensión temporal del mismo, conforme lo establecido en el artículo 166 del Reglamento General de la Ley N° 164 de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012, debe realizarse por escrito, ésta obligación condice con lo establecido en la cláusula decima quinta del contrato de servicios y el numeral 16 de los términos y condiciones aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1023/2015 de 15 de septiembre de 2015. En tal sentido, el USUARIO no realizó su solicitud de baja del servicio de internet de manera formal, por lo que el OPERADOR desconocía de su intención a pesar de que el RECURRENTE señala que trató de comunicarse mediante el Call Center, empero sin resultado alguno. Consecuentemente, del detalle y análisis precedente, se evidencia que se efectuó una correcta valoración de la prueba en instancia, pues el contrato de servicios suscrito por el USUARIO y los términos y condiciones para el servicio de internet establecen de forma inequívoca que para solicitar la baja del servicio debe ser efectuada por escrito, habiéndose demostrado que no existió una incorrecta facturación aplicada dentro del periodo reclamado.

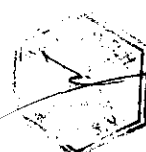
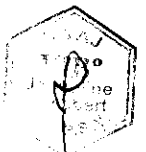
Asimismo, debe dejarse claramente establecido que el USUARIO tenía pleno conocimiento de las condiciones del servicio, incluyendo que para la baja del mismo debía efectuarse el requerimiento de forma escrita, por lo que éste no puede desconocer los términos y condiciones a los cuales se adhirió al momento de firmar el contrato de servicios con el OPERADOR.

3. Bajo ese entorno, los agravios expuestos por el RECURRENTE no tienen relevancia jurídica, pues de la revisión de los antecedentes no se encuentra que el OPERADOR hubiera efectuado una facturación indebida o incorrecta, toda vez que éste desconocía la pretensión del USUARIO de efectuar el corte del servicio de internet, tampoco denota que en la tramitación de la causa se hubiera conculcado algún derecho o inaplicado algún principio procesal, menos que se hubiera vulnerado algún derecho subjetivo del RECURRENTE.

4. Por todo lo precedentemente expuesto, se establece que ninguno de los argumentos señalados por el RECURRENTE han logrado desvirtuar los fundamentos que originaron la decisión asumida por esta Autoridad Regulatoria en el FORMULARIO 55/2021, ni probar algún agravio, por lo que corresponde el rechazo de la mencionada impugnación de acuerdo a lo establecido en el inciso c) del parágrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL D.S. 27172, concordante con el artículo 61 de la LEY 2341."

6. En fecha 05 de mayo de 2021, Juan Carlos Candía Montaña interpone recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2021 de 21 de abril de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT., bajo los siguientes argumentos:

"El motivo que me induce dirigirme a su digna autoridad es para SOLICITAR RECURSO JERARQUICO y seguir insistiendo FIRMEMENTE EN LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA No. ATT-DJ-RA-RE-TL LP 49/2021 CONTRA ENTEL S.A., donde en dos oportunidades me rechazan como resultado IMPROCEDENTE en fechas 23/02/2021 y 21/04/2021, donde la causal del rechazo es sin considerar mi situación real y verdadera, me sorprende que no puedan comprender que mi reclamo lo hago con integridad y justicia, porque en ese tiempo de pandemia no pude usar ni una sola mega para que pueda pagar sin haber explotado el servicio de internet, mi persona estaba delicado de salud por causa de la pandemia, me extraña que la empresa ENTEL S.A viendo que no cancelaba 3 meses ellos no cortaron el servicio de internet, como normalmente ejecutan ya se en tiempo de pandemia o tiempo normal. Pero para cuidar mi economía intente comunicarme llamando a la empresa por call center donde no tuve la oportunidad para solicitar el corte de internet, los operadores en vez de responder me bombardeaban con interminables propagandas por los servicios que ofrecen la empresa. Llegando el momento de levantar la cuarentena me aproxime a solicitar ampliar megas para poder utilizar el internet en mi domicilio de 15 a 35, megas para mi extrañeza el funcionario no me dijo nada del servicio de mi oficina, recién me cortan el internet de mi oficina cuando se enteran que hice la reclamación que está en curso, a mi humilde entender hay





*demasiada negligencia en la atención que hacen a los usuarios, por que como podemos ver la empresa está de brazos cruzados mientras se convencen de un largo tiempo para poder rechazar e ir en contra del usuario sin ser agradecidos que gracias a nosotros la empresa tiene grandes ingresos y como empresa de los bolivianos nos dan la espalda y no quieren oír a esa gente que está atravesando tiempos difíciles económicamente."*

10. Mediante Auto de Radicatoria RJ/AR-037/2021 de 17 de mayo de 2021, el Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico, interpuesto por Juan Carlos Candía Montaña contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2021 de 21 de abril de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

**CONSIDERANDO:** Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 606/2021, de 10 de septiembre 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 acepte el recurso jerárquico interpuesto por Juan Carlos Candía Montaña, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 49/2021 de 21 de abril de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, revocándola totalmente.

**CONSIDERANDO:** Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 606/2021, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el parágrafo II del Artículo 115 de la Constitución Política del Estado determina que: "El Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones".

2. Que la parte pertinente del Artículo 117 de la citada norma Constitucional dispone que: "Ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso (...)".

3. Que el artículo 232 de la misma norma suprema determina que: "La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados".

4. Que el artículo 235 de la norma constitucional dispone que son obligaciones de las Servidoras y los Servidores Públicos: "1. Cumplir la Constitución y las leyes. 2. Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública (...)".

5. Que el artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo determina que la actividad administrativa, se regirá entre otros, por los principios de sometimiento pleno a la Ley, por el cual la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la Ley, asegurando a los administrados el debido proceso. Asimismo, establece que la administración pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.

6. Que el parágrafo IV del artículo 66 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002 de Procedimiento Administrativo, dispone que la autoridad competente para resolver los recursos jerárquicos será la máxima autoridad ejecutiva de la entidad o la establecida conforme a reglamentación especial.

7. Que el artículo 91 del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobada mediante Decreto Supremo N° 27172, dispone: "I. El Superintendente General resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, prorrogables por otros sesenta (60) días en caso de la apertura de un término de prueba. Si el término de prueba es abierto de oficio, el auto de apertura deberá fundamentarse en las razones que lo justifican. II. El Recurso Jerárquico será resuelto de la siguiente manera: a.



Desestimándolo cuando no existiere nulidad absoluta y hubiese sido interpuesto fuera de término o por un recurrente no legitimado; o no cumpla con los requisitos esenciales de forma exigidos; o hubiese sido interpuesto contra una resolución que previamente no fue impugnada mediante recurso de revocatoria; no cumple con los requisitos formales esenciales exigidos; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia; o b. Aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado; o c. Rechazando el recurso, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado."

Una vez mencionado los antecedentes y normativa aplicable, corresponde efectuar el análisis de los argumentos planteados por Juan Carlos Candía Montaña en su recurso jerárquico.

8. Respecto a lo argumentado por el recurrente, que señala: "(...) me extraña que la empresa ENTEL S.A viendo que no cancelaba 3 meses ellos no cortaron el servicio de internet, como normalmente ejecutan ya se en tiempo de pandemia o tiempo normal (...)", argumento que también fue expresado en el recurso de revocatoria de 09 de marzo de 2021, sin embargo de la revisión íntegra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2021 de 21 de abril de 2021, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, **no se pronuncia sobre dicho agravio**, al respecto el artículo 8, numeral I del Decreto Supremo N° 27172, establece: "Las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho; expresarán el lugar y fecha de su emisión; serán firmadas por la autoridad que las expide, **decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas** y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento"; asimismo la ATT, fundamenta su decisión en el Contrato de Servicios suscrito por el USUARIO, sin embargo dicho documento no se encuentra aparejado al expediente, lo cual va en contra del artículo 66, numeral III, de la Ley 2341, que dispone: "En el plazo de tres (3) días de haber sido interpuesto, el Recurso Jerárquico **y sus antecedentes** deberán ser remitidos a la autoridad competente para su conocimiento y resolución.", impidiendo a esta instancia llegar a la convicción de que los actuados impugnados se encuentran enmarcados en la normativa legal correspondiente.

Al respecto, la Sentencia Constitucional Plurinacional 1234/2017-S1 de 28 de diciembre de 2017, señala: "III.4. Sobre la motivación y fundamentación de las resoluciones en el debido proceso. Al respecto la antes mencionada SCP 0249/2014-S2, estableció que: "En relación a la motivación y fundamentación el Tribunal Constitucional Plurinacional en sus Sentencias Constitucionales Plurinacionales 0386/2013 de 25 de marzo de 2013 y 0903/2012 de 22 de agosto, señaló: "La frondosa jurisprudencia del extinto Tribunal Constitucional, la que se asume por cuanto esta no contraviene la nueva Ley Fundamental, ha entendido que: «La garantía del debido proceso, comprende entre uno de sus elementos la exigencia de la motivación de las resoluciones, lo que significa, que toda autoridad que conozca de un reclamo, solicitud o dicte una resolución resolviendo una situación jurídica, debe ineludiblemente exponer los motivos que sustentan su decisión, para lo cual, también es necesario que exponga los hechos establecidos, si la problemática lo exige, de manera que el justiciable al momento de conocer la decisión del juzgador lea y comprenda la misma, pues la estructura de una resolución tanto en el fondo como en la forma, dejará pleno convencimiento a las partes de que se ha actuado no sólo de acuerdo a las normas sustantivas y procesales aplicables al caso, sino que también la decisión está regida por los principios y valores supremos rectores que rigen al juzgador, eliminándose cualquier interés y parcialidad, **dando al administrado el pleno convencimiento de que no había otra forma de resolver los hechos juzgados sino de la forma en que se decidió.** Al contrario, cuando aquella motivación no existe y se emite únicamente la conclusión a la que se ha arribado, son razonables las dudas del justiciable en sentido de que los hechos no fueron juzgados conforme a los principios y valores supremos, vale decir, no se le convence que ha actuado con apego a la justicia, por lo mismo se le abren los canales que la Ley Fundamental le otorga para que en búsqueda de la justicia, acuda a este Tribunal como contralor de la misma, a fin de que dentro del proceso se observen sus derechos y garantías fundamentales, y así pueda obtener una resolución que ordene la



restitución de dichos derechos y garantías, así se ha entendido en varios fallos de este Tribunal, entre ellos, la SC 0752/2002-R de 25 de junio. Asimismo, cabe señalar que la motivación no implicará la exposición ampulosa de consideraciones y citas legales, sino que exige una estructura de forma y de fondo, pudiendo ser concisa, pero clara y **satisfacer todos los puntos demandados**, debiéndose expresar las convicciones determinativas que justifiquen razonablemente su decisión en cuyo caso las normas del debido proceso se tendrán por fielmente cumplidas; al contrario, cuando la resolución aun siendo extensa no traduce las razones o motivos por los cuales se toma una decisión, dichas normas se tendrán por vulneradas» (SC 2023/2010-R de 9 de noviembre reiterada por la SC 1054/2011-R de 1 de julio)."

9. El debido proceso consiste en la conjunción de garantías tales como participar efectivamente en el procedimiento pudiendo ejercer todas y cada una de las garantías reconocidas para el efecto. Entre las que se encuentran el **obtener decisiones correctamente fundadas y motivadas, brindar la seguridad y certeza que el pronunciamiento a emitir goce de todos los requisitos procedimentales exigidos dotando al administrado de la certeza y confianza** que los administrados tengan en la observancia y respeto de las situaciones derivadas de la aplicación de las normas válidas, vigentes y aplicables, confianza que nace de la estabilidad en cuanto a la consecuencia jurídica de los actos y decisiones que asume el Estado a través de sus órganos de poder.

10. En tal sentido y considerando que la garantía del debido proceso, comprende entre uno de sus elementos la exigencia de la motivación y fundamentación de las resoluciones, es necesario que la autoridad recurrida fundamente todos los alegatos del recurrente y adjunte la documentación correspondiente en la cual funda su acto.

11. En consideración a todo lo señalado y sin que amerite ingresar en el análisis de fondo de otros argumentos, en el marco 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 Juan Carlos Candía Montaña, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 49/2021 de 21 de abril de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, revocándola totalmente.

**POR TANTO:**

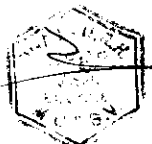
El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en ejercicio de sus atribuciones,

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Juan Carlos Candía Montaña, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 49/2021 de 21 de abril de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, revocándola totalmente.

**SEGUNDO.-** Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte - ATT, emitir una nueva resolución que resuelva el recurso de revocatoria formulado por Juan Carlos Candía Montaña, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente resolución.

Comuníquese, regístrese y archívese.



*Ing. Edna Montaña Rojas*  
Min. de Obras Públicas, Servicios y Vivienda  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA