



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

018

La Paz, 27 ENE. 2022

VISTOS: El Recurso Jerárquico planteado por Marco Antonio Gómez Vargas, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 83/2021, de 03 de septiembre de 2021, 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. Marco Antonio Gómez Vargas (USUARIO), el 29 de marzo de 2021, presentó la Reclamación Directa CMCO/CBB/9052/29.03.2021 ante la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L. (OPERADOR), manifestando lo siguiente: "La línea 4268190 pertenece hace 30 años al usuario, se cortó hace 3 meses, le indican que tiene deudas pendientes y que cambiaron por el telf. 4299524. Solicitó fibra en enero de 2020, nunca instalaron y le cobraron sin darle el servicio".

2. El OPERADOR, el 12 de abril de 2021, declaró improcedente la reclamación directa presentada por el USUARIO, señalando lo siguiente: "Que, en atención a reclamo interpuesto por su persona a través de ODECO CMCO/9052/2021, luego de un análisis técnico administrativo; corresponde señalar lo siguiente: Que, de acuerdo a información proporcionada la línea telefónica 4268190 se dio de baja por deuda al certificado de aportación. Que, la línea telefónica 4299524 se encuentra en estado vigente funcionando en la dirección capitán Ustariz 0037. Que, la instalación de fibra óptica no corresponde a reclamos por servicio. El usuario debe dirigirse al área de trámites de COMTECO RL. Que, por tanto, su reclamo se declara improcedente".

3. El USUARIO, el 08 de junio de 2021, presentó reclamación administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, manifestando lo siguiente: "(...) Me dirijo a su prestigiosa empresa para denunciar el abuso que estoy siendo sometido por parte de la empresa COMTECO en una de mis acciones (N° 4268190) que adquirí hace aproximadamente 26 años (1994) y sin ningún motivo me cortaron la línea telefónica argumentando deuda al certificado de aportación cosa totalmente falsa porque esa acción ya la pagué en su totalidad el año 1996 (...). Asimismo, va mi denuncia por el cobro excesivo que me hicieron el año 2020 que sin instalarme la fibra óptica me cobraron la suma de Bs.624 (...) durante aproximadamente 6 a 8 meses (...). También quiero poner en conocimiento que tengo otra acción con No. 4299524 totalmente pagada el año 2016 que se encuentra en estado vigente y en funcionamiento. Para terminar con la denuncia mi reclamo presenté en ODECO en fecha 29 de marzo de 2021 y mi respuesta me fue entregada recién el 25 de mayo de 2021 (...)"

4. A través del Formulario ATT-DJ-FREX-ODE-TL LP 75/2021 de 08 de julio de 2021, la Autoridad Reguladora dispuso lo siguiente: "Toda vez que la Resolución a la Reclamación Directa fue notificada el 13 de abril de 2021 vía correo electrónico, el USUARIO tenía el plazo de quince (15) días hábiles a fin de presentar su Reclamación Administrativa, es decir hasta el 04 de mayo de 2021; sin embargo, la misma fue presentada fuera de dicho plazo el 08 de junio de 2021. (...) DISPOSICIÓN.- Toda vez que el USUARIO no presentó su Reclamación Administrativa dentro del plazo previsto por el parágrafo I del artículo 59 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, corresponde su RECHAZO en el marco de lo prescrito por el inciso a) del artículo 61 del referido Reglamento, debiendo NOTIFICARSE a las partes con el presente acto y DISPONERSE EL ARCHIVO DE OBRADOS".

5. Habiendo sido notificado el 16 de julio de 2021 con el citado FORMULARIO 75/2021, el día 22 del mismo mes y año, el USUARIO interpuso Recurso de Revocatoria en contra del





FORMULARIO 75/2021, señalando los siguientes agravios:

- i. No está de acuerdo con el abuso que el OPERADOR se encuentra cometiendo en contra de su persona en calidad de socio de la Cooperativa al cortar la línea telefónica que la adquirió hace aproximadamente 26 años, específicamente la correspondiente a la acción N° 4268190; indicando que ello no tendría motivo alguno y que el argumento de una deuda al certificado de aportación es falso porque esa acción la pagó en su totalidad el año 1996.
- ii. También señala que su correo electrónico es marcogomez19650@gmail.com y no "hotmail", como lo registró la señora Claudia Pastor, funcionaria del OPERADOR, por lo que no recibió respuesta a su reclamación directa sobre el abuso que se encuentra cometiendo el OPERADOR.
- iii. También afirma que su denuncia va por el cobro excesivo que efectuaron el año 2020, que sin instalarle la fibra óptica le cobraron la suma de Bs624.- (Seiscientos Veinticuatro 00/100 Bolivianos), durante aproximadamente 6 a 8 meses.
- iv. Finalmente, señala que su reclamo lo presentó el 29 de marzo de 2021 y su respuesta le fue entregada el 25 de mayo de 2021.

6. La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, mediante Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 83/2021, de 03 de septiembre de 2021, rechazó el Recurso de Revocatoria interpuesto por Marco Antonio Gómez Vargas, en contra del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por presentación Extemporánea – Telecomunicaciones ATT-DJFREXODE-TL LP 75/2021 de 08 de julio de 2021, confirmando en su totalidad el acto administrativo impugnado, en conformidad a lo previsto al inciso c) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, conforme los siguientes argumentos:

"1. El artículo 22 del Instructivo para el Procedimiento de Atención, Información y Reclamación del Sector de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), aprobado por Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0322/2013 de 28 de junio de 2013, establece el procedimiento de atención de reclamación directa (ODECO). Bajo ese marco, el numeral 5 del citado artículo, establece lo siguiente: "Conformidad, habiéndose recepcionado y registrado la reclamación, la usuaria o usuario firmará las dos (2) copias formulario impreso, haciéndole notar que los datos estén adecuadamente recepcionados y que el objeto de la reclamación fue prudentemente interpretada". Corresponde señalar que el USUARIO, a momento de suscribir el correspondiente formulario de reclamación directa CMCO/CBB/9052/29.03.2021, dio su conformidad a todos los datos insertos en dicho formulario, incluido el correo electrónico "marcogomez19650@hotmail.com", dato que se encuentra consignado en el citado formulario de reclamación directa remitido por el OPERADOR, y que cursa a fojas 21 de obrados. Bajo ese contexto, la comunicación efectuada al USUARIO el 13 de abril de 2021 con la respuesta a la reclamación directa CMCO/CBB/9052/29.03.2021 de 29 de marzo de 2021 fue debida y oportunamente realizada al correo electrónico señalado por el USUARIO "marcogomez19650@hotmail.com". En ese sentido, se tiene que si el USUARIO advirtió de que existía un error en el Formulario de Reclamación Directa debió hacerlo notar oportunamente a objeto de corregir dicho dato, más aún si éste tenía en su poder una copia impresa del reclamo efectuado que el OPERADOR le proporcionó.

Al respecto, el inciso b) del numeral 10 del artículo 22 del Instructivo para el Procedimiento de atención, Información y Reclamación del Sector de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), aprobado por Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA/ ODE-TL 0322/2013 de 28 de junio de 2013, establece que la notificación de la respuesta a la reclamación directa por parte del OPERADOR será practicado en el lugar o medio que fue señalado expresamente por el usuario, pudiendo realizarse en el correo electrónico.

Consecuentemente, no puede atribuirse responsabilidad al OPERADOR, toda vez que éste efectuó la notificación con la resolución a la reclamación directa en el correo electrónico inserto en el Formulario de Reclamación Directa CMCO/CBB/9052/29.03.2021 de 29 de marzo de 2021 presentado por el USUARIO. Dicho ello, pese a que el USUARIO sostiene que el OPERADOR registró de forma errónea el correo electrónico, queda claro, como se dijo anteriormente que el propio USUARIO firmó el formulario de la reclamación directa dando su conformidad a los datos insertos en ese documento, por lo que ha quedado establecido que tal comunicación se realizó vía correo electrónico, a la dirección de correo electrónico inserta en la reclamación directa CMCO/CBB/9052/29.03.2021 de 29 de marzo de 2021, la cual se encuentra debidamente suscrita por el USUARIO.

2. Una vez revisada la normativa inherente al presente caso, es preciso realizar un análisis de los plazos





de la tramitación de las reclamaciones directa y administrativa planteadas por el USUARIO; así, el USUARIO presentó su reclamación directa CMCO/CBB/9052/29.03.2021 de 29 de marzo de 2021 ante el OPERADOR, habiendo éste respondido el 12 de abril de 2021 y notificado al USUARIO el día 13 del mismo mes y año, vía correo electrónico, declarando a la misma improcedente, ante lo cual, el USUARIO, el 08 de junio de 2021, presentó su reclamación administrativa ante esta Autoridad Regulatoria.

Conforme a lo señalado en el parágrafo I del artículo 59 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, el USUARIO debió presentar su reclamación administrativa hasta el 04 de mayo de 2021, es decir 15 días hábiles desde que fue notificado con la respuesta del OPERADOR a su reclamación directa; sin embargo, el USUARIO efectuó su reclamación administrativa ante esta Autoridad Regulatoria el 08 de junio de 2021, es decir veinticuatro (24) días hábiles administrativos después del plazo máximo que tenía para presentar su reclamación administrativa; por lo que, en ese contexto, esta Autoridad Regulatoria determinó que la presentación de su reclamación administrativa la efectuó de manera extemporánea, tal como se establece en el FORMULARIO 75/2021.

El Ente Regulator una vez recibida la reclamación administrativa interpuesta por el USUARIO el 08 de junio de 2021, realizó el análisis de los antecedentes de la misma determinando, a través del FORMULARIO 75/2021, el rechazo de la reclamación administrativa al amparo del parágrafo I del artículo 59 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, que dispone que procede rechazar una reclamación cuando la misma se hubiera presentado a la empresa o entidad reguladora fuera del plazo establecido, desprendiéndose de lo señalado en el párrafo anterior que el USUARIO presentó su reclamación administrativa el 08 de junio de 2021, es decir veinticuatro (24) días hábiles administrativos después del plazo máximo para la presentación de la misma, por lo tanto es evidente la correcta aplicación del artículo 59 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 en el caso de autos.

3. Finalmente, corresponde señalar que uno de los principios del derecho es que nadie puede alegar el desconocimiento de la Ley. En el presente caso, el RECURRENTE, tiene la obligación de conocer la norma, conforme lo establecido en el numeral 1 del artículo 108 de la Constitución Política del Estado que consigna: "Son deberes de las bolivianas y los bolivianos: Conocer, cumplir y hacer cumplir la Constitución y las leyes", en razón a ello, debió presentar la reclamación administrativa en el plazo indefectible de quince (15) días hábiles administrativos a partir de la notificación con la respuesta a su reclamación directa.

Por lo expuesto precedentemente, corresponde el rechazo del recurso de revocatoria interpuesto en contra del FORMULARIO 75/2021 de acuerdo a lo establecido en el inciso c) del parágrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, concordante con el artículo 61 de la LEY 2341."

7. Efectuada la notificación con la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 83/2021 el 03 de septiembre de 2021, mediante carta presentada en fecha 23 de septiembre de 2021, Marco Antonio Gomez Vargas, interpuso recurso jerárquico en contra de la citada Resolución, argumentando lo siguiente:

Me dirijo nuevamente a su prestigiosa Empresa para denunciar el abuso que estoy siendo sometido por parte de la empresa COMTECO en una de mis acciones (No. 4268190) que adquirí hace aproximadamente 26 años (1994) y sin ningún motivo me cortaron la línea telefónica argumentando deuda al CERTIFICADO DE APORTACION cosa totalmente FALSA porque esa acción ya la pague en su totalidad el año 1996 (fotocopia Adjunta).

Quiero poner en conocimiento que la empresa COMTECO argumenta que atreves del formulario 75/2021 esta autoridad reguladora dispuso lo siguiente, toda vez que la resolución fue notificada el 13 de abril de 2021 vía correo electrónico el usuario tenía 15 días hábiles a fin de presentar su reclamación administrativa, al respecto quiero mencionar lo que ya les dije anteriormente que la Sra. Claudia Pastor de ODECO anoto mal mi correo electrónico que es marcogomez19650gmail.com y no así "Hotmail" es solo por esa razón que me atrase unos días la primera vez pero la Empresa COMTECO se agarra de eso y no menciona nada del problema de fondo que es de haberme cortado mi línea telefónica sin un motivo sin una razón valedera siendo mi persona socio antiguo de más de 26 años de antigüedad, y ahora no sabe cómo enmendar su grave error poniendo excusas de fechas de retraso de respuestas al documento. Aclaro que fue la única vez que me atrase en dar respuesta a mi denuncia.

Asimismo quiero hacer notar que no hay respuesta concreta ni específica de la habilitación de mi acción telefónica (4268190), que hace aproximadamente unos seis meses me cortaron y estoy siendo sumamente perjudicado.

También quiero poner en conocimiento que tengo una segunda acción telefónica (Totalmente pagada aproximadamente el año 2016) No. 4299524 que actualmente está vigente y en





funcionamiento siendo que la empresa COMTECO me menciona que es una línea gemela y no es así mi persona jamás solicito línea gemela porque tengo dos acciones totalmente pagadas. Asimismo va mi denuncia por el cobro excesivo que me hicieron el año 2020 que SIN INSTALARME NI UN SOLO DIA la fibra óptica me cobraron la suma de Bs. 628 (fotocopia adjunta) durante aproximadamente 8 meses y que al respecto la empresa COMTECO no menciona absolutamente nada, cometiendo error tras error contra mi persona."

8. Mediante nota ATT-DJ-N LP 560/2021 en fecha 28 de septiembre de 2021, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, remite antecedentes del Recurso Jerárquico al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

9. Mediante Auto RJ/AR-57/2021, de 21 de octubre de 2021, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, radicó el recurso jerárquico interpuesto por Marco Antonio Gómez Vargas, contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 83/2021 el 03 de septiembre de 2021.

CONSIDERANDO: Que a través del Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 127/2022 de 17 de enero de 2022, 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 Marco Antonio Gómez Vargas, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 83/2021, de 03 de septiembre de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 127/2022, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, dispone 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. El artículo 232 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece 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.

3. El inciso c) del artículo 4 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, dispone que la Administración Pública, regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso y en el inciso g) referido al Principio de Legalidad y presunción de legitimidad, expone que las actuaciones de la Administración por estar sometidas plenamente a la ley, se presumen legítimas salvo expresa declaración judicial en contrario.

4. El artículo 61 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que los recursos administrativos previstos en la presente Ley, serán resueltos confirmando o revocando total o parcialmente la resolución impugnada, o en su caso, desestimando el recurso si este tuviese interpuesto fuera de término, no cumplierse las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumplierse el requisito de legitimación establecido en el artículo 11 de esa ley.

5. El párrafo I del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días y el inciso c) del párrafo II, establece que el Recurso Jerárquico será resuelto rechazando el recurso, confirmándolo en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

6. El artículo 56 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341 establece que los recursos administrativos proceden contra toda clase de resolución de carácter definitivo o actos





administrativos que tengan carácter equivalente, siempre que dichos actos administrativos a criterio de los interesados afecten, lesionen o pudieren causar perjuicio a sus derechos subjetivos o intereses legítimos. Para efectos de la Ley, se entenderán por resoluciones definitivas o actos administrativos, que tengan carácter equivalente a aquellos actos administrativos que pongan fin a una actuación administrativa.

7. El recurrente señala que: "Quiero poner en conocimiento que la empresa COMTECO argumenta que atreves del formulario 75/2021 esta autoridad reguladora dispuso lo siguiente, toda vez que la resolución fue notificada el 13 de abril de 2021 vía correo electrónico el usuario tenía 15 días hábiles a fin de presentar su reclamación administrativa, al respecto quiero mencionar lo que ya les dije anteriormente que la Sra. Claudia Pastor de ODECO anoto mal mi correo electrónico que es marcogomez19650gmail.com y no así "Hotmail" es solo por esa razón que me atrase unos días la primera vez pero la Empresa COMTECO se agarra de eso y no menciona nada del problema de fondo que es de haberme cortado mi línea telefónica sin un motivo sin una razón valedera siendo mi persona socio antiguo de más de 26 años de antigüedad, y ahora no sabe cómo enmendar su grave error poniendo excusas de fechas de retraso de respuestas al documento. Aclaro que fue la única vez que me atrase en dar respuesta a mi denuncia." De la revisión a la Reclamación Directa CMCO/CBB/9052/29.03.2021 de 29 de marzo de 2021, se establece que la dirección de correo electrónico marcogomez19650@hotmail.com, se encuentra inserta en la misma como correo de contacto y se estableció que el medio de notificación debe ser vía mail. El formulario de reclamación directa cuenta con la firma respectiva del recurrente, aspecto que demuestra la aceptación por parte de éste de que todos los datos insertos son correctos, en caso de advertir algún error en los datos insertos en el Formulario de Reclamación Directa, el recurrente tenía la obligación de hacer notar este aspecto oportunamente para que se corrija.

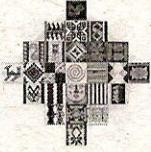
8. El parágrafo I del artículo 59 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, respecto a la Reclamación Directa, señala: "I. Si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él, podrán presentarlo a la Superintendencia competente, en el plazo de quince (15) días." En el presente caso, conforme la documentación adjunta a obrados, se verificó que la respuesta a la Reclamación Directa CMCO/CBB/9052/29.03.2021 de 29 de marzo de 2021, fue enviada al correo electrónico marcogomez19650@hotmail.com el 13 de abril de 2021, por lo que conforme al plazo establecido tenía hasta el 04 de mayo de 2021 para presentar su Reclamación Directa, sin embargo, lo realiza recién el 08 de junio de 2021 a la Autoridad Reguladora, es decir, más de veinte (20) días hábiles administrativos de vencido el plazo establecido en la norma antes señalada.

9. Al respecto, corresponde señalar que es obligación no solo de la administración, sino también de los administrados, el cumplir los plazos señalados en la norma, ya que tienen un carácter obligatorio para las partes de un procedimiento, así se encuentra establecido en el parágrafo I, artículo 21 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, que claramente señala: "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."

10. Por lo descrito se obtiene que el análisis efectuado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, a través del Formulario ATT-DJ-FREX-ODE-TL LP 75/2021 de 08 de julio de 2021 y la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 83/2021, de 03 de septiembre de 2021, respecto a la presentación extemporánea de la Reclamación Directa del recurrente se encuentra enmarcado en la normativa legal vigente. En consecuencia, no corresponde ingresar al análisis de otros argumentos expuestos en el recurso jerárquico.

11. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Marco Antonio Gomez Vargas, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 83/2021, de 03 de septiembre de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización





de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por Marco Antonio Gómez Vargas, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 83/2021, de 03 de septiembre de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

Notifíquese, regístrese y archívese.


Ing. Edgar Montaño Rojas
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

