



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

051

La Paz,

18 MAR. 2022

VISTOS: El recurso jerárquico planteado por Ramón Oviedo Bellott, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 19/2022, de 28 de enero de 2022, 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. En fecha 25 de noviembre de 2020, Ramón Oviedo Bellott, presentó su Reclamación Directa ante la Oficina del Consumidor ODECO de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L., registrada con el número CMCO/CBB/8789/25.11.2020, expresando: *"Se apertura la reclamación de acuerdo a nota adjunta. No está de acuerdo con los cobros, recibió asesoramiento desleal e injusto, solicita devolución de cobros"* (Fojas 08).

2. El 17 de diciembre de 2020 el Operador resolvió la Reclamación Directa CMCO/CBB/8789/25.11.2020, interpuesta por el Usuario señalando: *"QUE EL ARTÍCULO 55 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 27172, DISPONE QUE LA RECLAMACIÓN SERÁ PRESENTADA DENTRO DE LOS VEINTE (20) DÍAS CONSIGUIENTES, LAS RECLAMACIONES DEBEN SER PRESENTADAS DENTRO LOS PLAZOS ESTABLECIDOS QUE DE ACUERDO ANTECEDENTES EN FECHA 20 DE SEPTIEMBRE DE 2019 FUE INSTALADO EL PLAN DUO PAC FIBRA OPTICA CON UNA TARIFA DE BS349, EN FECHA 28 DE OCTUBRE 2020 SOLICITO MIGRACIÓN AL PLAN BANDA ANCHA HOGAR EMPAQUETADO DE BS240, SE ATENDIÓ DE ACUERDO A SOLICITUDES"* (Fojas 01 a 02).

3. En fecha 17 de diciembre de 2020, Ramón Oviedo Bellott, presentó ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, reclamación administrativa contra COMTECO R.L., señalando los siguientes extremos: *"(...) solicité los servicios de cable-internet y telefonía fija. (...) se me dijo que me convenía el servicio Duopack y que no era posible la instalación de una línea, telefónica analógica fija ya que por traslado de mi línea telefónica debía erogar un monto de Bs345 y que, en consecuencia, no era factible la instalación de telefonía digital por razones técnicas. Por esta razón es que, según recomendación desleal y engañosa de COMTECO, me vi en la necesidad de contratar los servicios de Fijacom para poder disponer de un teléfono fijo en mi Departamento, con un costo mensual de Bs35 por mes. Como resultado de la poca utilización del servicio de TV - Cable, vi por conveniente migrar desde el 24 de octubre de 2020 a un Plan Básico con un costo de Bs240 por mes. (...), en esa operación; también me habilitaron la línea telefónica 4593919, lo cual me permitió la utilización de telefonía fija que requería; ya que dispongo de 3 dispositivos (...). Mi reclamo se refiere a que habiendo cumplido hasta la fecha el contrato No 354671 para los servicios de Cable - Internet, he venido cancelando por más de un año el monto de Bs349 correspondiente a esa tarifa mensual, cuando lo que correspondía era que me instalen el servicio que dispongo actualmente. Por tanto, me hicieron un asesoramiento engañoso que me obligaba a pagar además el servicio mensual de telefonía de Fijacom. Habiendo realizado la queja correspondiente ante ODECO de COMTECO, se argumenta una normativa relativa al DS 27172 y que por no haber realizado la reclamación en veinte (20) días se declaró improcedente mi reclamo. Corresponde enfatizar: en mi calidad de ciudadano común; ¿cómo podía elegir el Plan más conveniente a mis intereses, que ellos deliberadamente me ocultaron? ¿Y además como podía conocer tal normativa? (...) solicito la devolución de los importes cobrados en exceso por COMTECO en 15 meses del Plan Duopack; además de los 14 meses cancelados insulsamente por los servicios de Fijacom. (...)"* (Fojas 03)





4. El 18 de diciembre de 2020 mediante correo electrónico la ATT, solicitó al operador, información y propuesta de avenimiento correspondiente a la Reclamación Administrativa CMCO/CBB/8789/25.11.2020, presentada por Ramón Oviedo Bellott e instó al Operador a tratar de buscar un entendimiento con el Usuario. Al efecto, el Operador había remitido la información solicitada en fecha 23 de diciembre de 2020, comunicando que no se había llegado al avenimiento, por lo que se continuó con el procedimiento de reclamación administrativa (Fojas 05, y 10 a 11).

5. En fecha 03 de agosto de 2021, a través del AUTO ATT-DJ-A-ODETL LP 418/2021, la ATT formuló cargos contra la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L COMTECO R.L. por: "a) *La presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del párrafo III del artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Sector de telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación al Marco Jurídico Regulatorio, aprobado por Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020, por la supuesta facturación y/o cobro indebido aplicado al USUARIO en fecha 27 de octubre de 2020 al 25 de noviembre de 2020.* b) *La presunta comisión de la infracción establecida en el inciso d) del párrafo III del artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación al Marco Jurídico Regulatorio, aprobado por decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020, por la posible existencia de no proporcionar información, clara, precisa, completa y oportuna al USUARIO en fecha 27 de octubre de 2020 al 25 de noviembre al 2020*"(Fojas 34 a 39).

6. Mediante nota CITE: AR-EXT 283/21 presentada el 18 de agosto de 2021, la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L COMTECO R.L. responde a la Formulación de Cargos AUTO ATT-DJ-A-ODE –TL 418/2021. (Fojas 40 a 46).

7. La ATT, emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 137/2021, de 08 de diciembre de 2021, la cual dispuso declarar infundada la reclamación administrativa, conforme a los siguientes criterios (Fojas 47 a 62):

i) Refiere que con base a Informe N° INF-DSC 015/2021, presentado por el Operador se conoce que en fecha **30 de agosto de 2019**, el Usuario había solicitado traslado de línea telefónica 4352441, por lo que el personal que asistió al mismo, le había informado que tal acción tendría un costo de Bs146.50, empero el Usuario no había estado dispuesto a pagar tal monto, es por ello que se otorgó otra opción, la cual consistió en habilitar una línea fija inalámbrica, con la cual mantendría su número, solo tendría que pagar Bs30 por la habilitación, así como tarifa mensual de Bs35, por llamadas ilimitadas y no tendría costo futuros traslados y que dada esa explicación, el Usuario optó por el servicio de la **línea fija inalámbrica** denominada **Fijacom**, manifestando la precitada resolución que dicha informe guarda relación con lo vertido por parte del Usuario, presumiendo que la imposibilidad del traslado o instalación de la línea telefónica analógica no se debió a un aspecto técnico sino más bien a un tema económico del Usuario.

ii) Agrega que posteriormente el Operador informó que el Usuario en fecha **09 de septiembre de 2019**, solicitó los servicios de internet y televisión, sin mencionar el servicio de telefonía fija – local, ante ello aseguro haber explicado los diferentes planes empaquetados e individuales, tomando el Usuario la decisión de contratar un plan denominado **Dúo Pack Fibra Óptica**, que incluía servicios de **Internet y Televisión**, con una tarifa mensual de Bs349, plan en el cual debía permanecer mínimamente 18 meses sin costo de instalación.

iii) Indica que ya en fecha 28 de octubre de 2020, el Usuario se hizo presente en oficinas del Operador para solicitar un plan con un costo más bajo, cuyo motivo respondía a que no hacía uso del servicio de televisión por cable; ocasión en la que el Operador habría procedido a explicar los diferentes planes y alternativas más convenientes para el Usuario, dada que la condición de permanecer 18 meses con el plan Duo Pack aún se encontraba vigente. Dentro las alternativas se encontraba el Plan Multiconexión FO (NPLAY) Hogar, cuyos servicios que formaban parte correspondían al de telefonía local, internet y televisión, con una tarifa mensual de Bs240, todos ellos a tarifarse en factura conjunta, condiciones con las que el





Usuario estuvo de acuerdo, ya que tomó la decisión de migrar a ese plan habilitando la línea 4593919, por lo que dio de baja la instancia anterior, indicando que a cada requerimiento por parte del Usuario el Operador procedió a ejecutar sus tarifas mensuales en relación al plan contratado.

iv) Descarta la afirmación de un asesoramiento desleal, debido a que el Operador, afirma que atendió al Usuario de acuerdo a sus necesidades y requerimientos como muestra de ello es que el mismo no hizo observación alguna al momento de realizar cada una de sus solicitudes, por lo que el Operador considera que sus funcionarios no cuentan con la atribución de tomar decisiones por sus usuarios, así como tampoco se encuentra en la posibilidad de obligar a decidir u optar por un determinado plan.

v) Menciona que el informe Jurídico concluyó que al contar con prueba efectiva por parte del Operador, el Reglamento aprobado por el D.S. 27172, establece que la carga de la prueba corresponde al mismo, lo que permitirá a la Autoridad Reguladora, emitir criterio que con base a las pruebas presentadas y el análisis técnico realizado se llegó a la convicción de que los montos facturados en el periodo comprendido del 27 de octubre al 25 de noviembre de 2020, fueron correctos, dado que ante el conocimiento de la realidad de los hechos, el servicio fue debidamente suministrado y facturado.

vi) Sostiene que, de acuerdo a los descargos presentados, se evidenció que el Operador proporcionó información clara y precisa, toda vez que gestionó, ejecutó y aprobó las solicitudes presentadas por el Usuario bajo las características, tarifas mensuales, términos y condiciones acordadas, descartando la afirmación de un asesoramiento desleal.

vii) Afirma que no cabe ahondar sobre las apreciaciones del Usuario, toda vez que la reclamación administrativa ha sido evaluada sobre elementos fácticos que develaron que el Operador no vulneró el derecho del Usuario, toda vez que le informó sobre los planes comerciales con los que cuenta a fin de optar por el que más le convenga, siendo responsabilidad del Usuario la elección del plan Dúo pack Fibra Óptica, servicio de telefonía de FIJACOM y el Plan Multiconexión FO (NPLAY) Hogar.

viii) Asevera que en el marco de lo dispuesto en el Informe Técnico y durante la tramitación del proceso ha quedado demostrado que el Operador no registró facturación errónea, asimismo proporcionó información clara y precisa al Usuario; toda vez que se evidenció que el cobro aplicado y la atención brindada al Usuario durante el periodo comprendido del 27 de octubre al 25 de noviembre de 2020, se basaron en los servicios que fueron solicitados por el mismo, llegando a la convicción de que se desvirtuó la supuesta comisión de la infracción prevista en los incisos a) y d) del parágrafo III del Artículo 26 del reglamento de Infracciones y Sanciones, por lo que corresponde declarar infundada la reclamación administrativa conforme lo dispuesto en el artículo 65 del Reglamento aprobado mediante D.S. 27172.

8. En fecha 17 de diciembre de 2021, Ramón Oviedo Bellott, interpuso recurso de revocatoria, contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 137/2021, de 08 de diciembre de 2021, emitida por la ATT, bajo los siguientes argumentos (Fojas 63 a 64):

i) Señala que el 09 de septiembre de 2019, al haber llegado del exterior, solicitó a COMTECO R.L. los servicios de TV Cable, Telefonía e Internet en su domicilio. Así, el día 20 de ese mes, luego de la "sugerencia desleal del operador" instaló el plan Duo Pack de fibra óptica, con una tarifa mensual de Bs349. Posterior a ello, se vio obligado a contratar el servicio adicional de telefonía Fijacom a un costo de Bs49.- mensuales, pese a ser socio de la Cooperativa con la línea 4352441. Asimismo, sostuvo que debido a la mala calidad del servicio y poca utilización del mismo, el 28 de octubre de 2020 habría solicitado la migración al Plan Básico "empaquetado" de Bs240 mensuales, el cual contaba con el uso de telefonía sin costo adicional del número asignado 4593919.

Sostiene que la RAR ODE 137/2021 en el párrafo segundo de la página 2, reconoció que la respuesta del operador fue insuficiente; sin embargo, el análisis técnico legal de dicho acto





administrativo "tergiversa" erróneamente el fondo del reclamo, pues atribuye un cobro indebido a partir del 27 de octubre al 25 de noviembre 2020, cuando el reclamo comprende el periodo a partir del 20 de septiembre de 2019 al 28 de octubre de 2020, es decir, 13 meses, por lo que, el Informe Jurídico es nulo de pleno derecho, al basarse en una interpretación equivocada y maliciosa y atribuir falsamente los montos de facturación desde el 27 de octubre al 25 de noviembre 2020.

ii) Afirma que el acto impugnado se basa en una lectura errónea y equivocada de la verdadera controversia que motivó la denuncia contra COMTECO R.L., lo que, denota una falta de idoneidad, veracidad y profesionalismo del personal.

iii) Sostiene el desacuerdo con el plazo del presente trámite, al haber transcurrido más de 14 meses de iniciada la denuncia y más de dos años de ocurrida la irregularidad denunciada.

iv) Indica que se evidencia la falta de protección del usuario contra las irregularidades cometidas por COMTECO R.L.; toda vez que no resguardó la economía del cliente, al no haberle informado sobre el servicio más conveniente, puesto que el simple hecho de contar hasta el presente con un servicio de menor costo y con línea telefónica incluida, es prueba de que la Cooperativa debió recomendar esa opción; sin embargo, no proporcionó la información veraz al Usuario.

vi) Reclama a COMTECO R.L. el incumplimiento del inciso d) del párrafo III del artículo 26 del 1 Reglamento de Infracciones y Sanciones aprobado por el Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020 que establece: "No proporcionar información Clara, precisa cierta, completa, oportuna y/o gratuita a los usuarios, respecto a los servicios que el operador presta".

9. La ATT a través de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 19/2022 del 28 de enero de 2022, rechazó el recurso de revocatoria, presentado por Ramón Oviedo Bellott, contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 137/2021 del 08 de diciembre 2021, confirmándola en todas sus partes, bajo los siguientes argumentos (Fojas 68 a 82):

i) Manifiesta que ese ente regulatorio, de manera preliminar emitió el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 225/2021 de 18 de marzo de 2021, a través del cual, solicitó información al operador respecto a la reclamación planteada por el Usuario, a efectos de analizar los requisitos de admisibilidad previstos por norma; así, en atención a ello, mediante la nota AR-EXT-102/21 de 01 de abril de 2021, respondió al requerimiento. Sin embargo, tal y como reconoció la RAR ODE 137/2021 en el párrafo conclusivo del considerando 1, dicha información presentada por el Operador resultó insuficiente, lo que conllevó a iniciar el proceso sancionador de reclamación administrativa formulándose cargos contra el operador, mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL 218/2021 de agosto de 2021, notificado el 09 del mismo mes y año por la presunta comisión de las infracciones establecidas en los incisos a) y d) del párrafo III del artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación al Marco Jurídico Regulatorio, aprobado por Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020, lo que dé ninguna forma significa que se haya interpretado equivocada o maliciosamente la reclamación, como alegó el ahora recurrente.

Indica que si bien el Usuario alegó en su recurso de revocatoria la RAR ODE 137/2021 ha tergiversado erróneamente el fondo del reclamo, siendo que éste habría reclamado la devolución de los montos por el periodo comprendido a partir del 20 de septiembre de 2019 al 28 de octubre de 2020 y no así por el periodo del 27 de octubre al 25 de noviembre de 2020, no deja de ser cierto que el periodo definido, condice plenamente con el señalamiento expuesto por el operador a momento de dar respuesta a la reclamación directa CMCO/CBB/8789/25.11.2020, que dejó dicho que la reclamación debe ser presentada dentro los plazos establecidos; siendo por demás acertado que ese ente regulatorio haya dado cumplimiento a la previsión normativa contenida en el párrafo II del artículo 55 del Reglamento aprobado por el DS 27172 que prevé que la reclamación será presentada en





forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días de conocimiento del hecho, rememorando que el AUTO 418/2021 dispuso en la parte considerativa y dispositiva el periodo a ser analizado (27 de octubre al 25 de noviembre de 2020); así, obtiene que en absoluta correspondencia a ello, el acto impugnado centró su análisis en resolver la controversia en congruencia a los cargos formulados en contra del operador, haciendo notar que el Usuario no ha realizado ninguna observación al AUTO 418/2021, por lo que se deduce que dicho acto contuvo los hechos y motivos que dieron lugar al inicio de la litis administrativa; destacando que en esta etapa de revisión, no se evidenció que se haya tergiversado el fondo de su pretensión respecto al objeto de la controversia menos aún sobre el periodo de reclamación, por lo que, al no haber advertido ninguna afectación al debido proceso en el caso de autos, colige que tal argumento carece de fundamento.

ii) Expone que esa Autoridad Regulatoria enfocó su análisis en la atención del objeto específico de la reclamación planteada; siendo posible extraer dos hechos que fueron examinados: el Primero, referente a la facturación o cobro indebido aplicado al Usuario y, el Segundo, la falta de información clara, completa y oportuna por parte del Operador. Precizando, que esa Autoridad Regulatoria a través de la RAR ODE 137/2021, acertadamente contempló las reclamaciones directa y administrativa, respectivamente, evidenciando que su análisis se enfocó en dilucidar el objeto reclamado, habiendo tomando en cuenta los elementos probatorios aportados por el Operador, que fueron debidamente detallados en la parte considerativa 3 de dicha Resolución, concluyendo entre otros aspectos, lo siguiente: i. El Informe INF-DSC 015/2021 presentado por el Operador, corroboró que el Usuario en fecha 30 de agosto de 2019, solicitó el traslado de su línea telefónica 4352441, en tal sentido, personal de COMTECO R.L. informó que esa solicitud tendría un costo, el cual el Usuario no estaría dispuesto a cancelar, por lo que, en razón a ello, se le ofrecieron otras opciones, como habilitar una línea fija inalámbrica, cuyo cobro mensual sería de Bs35,00. ii. El 09 de septiembre de 2019 el Usuario solicitó los servicios de internet y televisión, razón por la que suscribió el plan Duo Pack Fibra óptica, cuya permanencia sería mínimamente de 18 meses. iii. El 20 de octubre de 2020, el Usuario solicitó un plan de menor costo, dado que la condición de permanecer 18 meses se encontraba aún vigente, el Operador le habría ofrecido varias alternativas tomando la decisión de migrar al plan Multiconexión FO Hogar, con una tarifa básica de Bs240, que incluía telefonía local, internet y televisión.

Explica que sobre la base de los hechos y del análisis efectuado en la RAR ODE 137/2021, se tiene que no hubo afectación a los derechos del Usuario; toda vez que, según consta en la carpeta, de los descargos presentados, el Operador demostró que gestionó, ejecutó y aprobó las solicitudes presentadas por su cliente, bajo las características, tarifas mensuales, términos y condiciones acordados, lo que descartó el supuesto asesoramiento desleal o engañoso afirmado por el recurrente y por ende, descartó también los presuntos cobros incorrectos, puesto que los montos facturados fueron acordes al plan suscrito. Adicionando que queda plenamente establecido que ese ente regulatorio consideró cada uno de los planteamientos efectuados por el recurrente en la controversia, indicando que la pretensión de éste carece de asidero fáctico.

iii. Afirma que la determinación de esa Autoridad mediante la RAR ODE 137/2021 fue clara, en sentido de que la controversia ha sido dilucidada, puesto que, se ha verificado que el Operador atendió todos los requerimientos del Usuario, bajo las características de sus planes y tarifas mensuales, entre otros, lo que significa a la luz de la evidencia, haber llegado a la verdad material de los hechos, para cuyo efecto hace cita de la Sentencia 0427/2010-R de 28 de junio de 2010. Agregando que ha quedado plenamente establecido que el Operador puso a consideración del Usuario toda la información referente a planes comerciales, para que ése elija el de su conveniencia; por tanto, siendo que tales argumentos son relativos al fondo de su reclamo, no corresponde mayor consideración a dichos aspectos, pues en esa etapa recursiva resulta innecesario e impertinente su evaluación, máxime si en el caso, se ha llegado a la verdad material de los hechos.

iv. Reitera que, a raíz del análisis precedente y de la revisión de la RAR ODE 137/2021, ha





constatado que el Operador no incurrió en la comisión de dicha infracción, motivo por el cual, resulta por demás infundado examinar nuevamente tal consideración.

v. Señala que la inobservancia de los plazos, establecidos no quita eficacia al procedimiento administrativo y al acto como tal, por ende, no genera consecuencias legales sobre el fondo de la controversia.

vi. Establece que ninguno de los argumentos señalados por el recurrente, logra desvirtuar los fundamentos de la RAR ODE 137/2021, por lo que corresponde rechazar el recurso de revocatoria interpuesto en contra del mencionado acto administrativo, de acuerdo a lo establecido en el inciso e) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento aprobado por el D.S. 27172, concordante con el artículo 61 de la Ley N° 2341 y, en consecuencia, confirmarlo totalmente.

10. Mediante nota presentada el 07 de febrero de 2022, Ramón Oviedo Bellott, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 19/2022, bajo los siguientes argumentos (Fojas 83 a 85):

i) Expone que la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 19/2022, se basa en una lectura errónea y equivocada de la verdadera controversia que motivo su denuncia contra COMTECO. Por lo que objeta la misma, indicando que ello denota la falta de equidad y profesionalismo del personal que atendió su caso, que solo se explica por los numerosos cambios del personal ocurridos en ATT en todo el periodo transcurrido y que fueron objeto de seguimiento personal.

ii) Argumenta que la ATT, en un esfuerzo por justificar sus fallos anteriores, en la RAR ODE 137 /2021 realiza un esfuerzo de interpretación sesgada de lo ocurrido concluyendo en el tercer párrafo de la página 5 con lo siguiente: "(...) *no cabe ahondar sobre tal consideración o apreciación del USUARIO, toda vez que la reclamación administrativa ha sido evaluada sobre elementos facticos que develaron que el OPERADOR no vulnero el derecho del USUARIO a acceder a la información cierta y precisa*". Acudiendo a la misma Sentencia del Tribunal Constitucional N° 0427/2010-R de 28/06/2010 insertada por la propia Dirección Jurídica de la ATT (último párrafo de la página 5), donde se evoca lo siguiente: "(...) *y añadió que el principio de verdad material previsto por el inciso d) del artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo, determina que la Administración Publica 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 los 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*".

iii) Señala que el plazo que tomó el trámite es de más de 15 meses de iniciada la denuncia y más de 2 años de ocurrida la irregularidad denunciada. Resultando paradójico y sugestivo que la ATT establezca en el Numeral 5 (página 6) lo que sigue; "*Por otra parte, acerca del argumento del RECURRENTE en relación a la emisión tardía por parte de esta Autoridad Regulatoria del acto administrativo corresponde señalar que la inobservancia de los plazos establecidos no quita eficacia al procedimiento administrativo y al acto como tal, por ende, no genera consecuencias legales sobre el fondo de la controversia*" (sic). Mencionando que más allá de lo precario y confuso de ese justificativo, el Usuario acude a la Autoridad Regulatoria para que sean defendidos sus derechos vulnerados con celeridad deseable.

iv) Asevera que, en el caso de análisis, se patentiza la falta de protección del Usuario contra las irregularidades cometidas por el operador. Añadiendo que es falso lo que se establece en el numeral 3 (primer párrafo de la página 6) de la Resolución Revocatoria aludida en el encabezamiento que dictamina lo siguiente: "(...) *ha quedado plenamente establecido que el OPERADOR puso a consideración del USUARIO toda la información referente a planes comerciales, para que este elija el de su conveniencia* (...) " (sic). Señalando que el simple hecho de contar en el presente con un servicio de menor costo y con línea telefónica analógica incluida, es la prueba de que COMTECO debió recomendarle inicialmente esa



opción tecnológica y, en consecuencia, se establece que no se le proporcionó la información correcta en resguardo de sus intereses, al no informarme sobre el servicio más conveniente.

v) Refiere que reclama a COMTECO el incumplimiento del parágrafo III del Artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones, aprobado por Decreto Supremo N° 4326 DE 07/09/2020 que en su inciso respectivo estipula lo siguiente: d) No proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y/o gratuita a los usuarios, respecto a los servicios que el operador presta.

vi) Evoca nuevamente, el análisis adecuado e imparcial de su reclamo para que en el dictamen respectivo se establezca la equidad, justicia y legitimidad de su alegato.

11. A través de nota ATT-DJ-N° LP 98/2022 en fecha 10 de febrero de 2022, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, remite los antecedentes del recurso jerárquico al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (Fojas 86).

12. Mediante Auto RJ/AR-004/2022, de 15 de febrero de 2022, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Ramón Oviedo Bellott, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 19/2022 de 28 de enero de 2022 (Fojas 87 a 90).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 212/2022 de 11 de marzo 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 acepte el recurso jerárquico planteado por Ramón Oviedo Bellott, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 19/2022, de 28 de enero de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente y en su mérito el Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TL LP 418/2021 de 13 de agosto de 2021.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 212/2022, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El parágrafo 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, en base al principio de sometimiento pleno a la ley, la Administración Pública registrará sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.

4. El artículo 28 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, dispone en el inciso b) que el acto administrativo deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable y en el inciso e) que es un elemento esencial del acto administrativo el fundamento, el acto administrativo deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitirlo consignando, además, los recaudos indicados en el inciso b) de dicho artículo.

5. El inciso d) del artículo 30 de la Ley N° 2341, dispone que los actos administrativos deberán ser motivados con referencia a hechos y fundamentos de derecho cuando deban serlo en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa.





6. El parágrafo I del artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, establece que 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.

7. La Sentencia Constitucional Plurinacional 0111/2018-S3 de fecha 10 de abril de 2018, en relación al principio de congruencia establece que: "Al respecto la SCP 1302/2015-S2 de 13 de noviembre, estableció que: "Como se dijo anteriormente, **la congruencia de las resoluciones judiciales y administrativas, constituye otro elemento integrador del debido proceso**, al respecto la SC 0358/2010-R de 22 de junio, señaló lo siguiente: "la congruencia como principio característico del debido proceso, entendida en el ámbito procesal como la estricta correspondencia que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto, (...) esa definición general, no es limitativa de la congruencia que debe tener toda resolución ya sea judicial o administrativa y que implica también la concordancia entre la parte considerativa y dispositiva, pero además esa concordancia debe mantenerse en todo su contenido, efectuando un razonamiento integral y armonizado entre los distintos considerandos y razonamientos emitidos por la resolución, esta concordancia de contenido de la resolución y su estricta correspondencia entre lo pedido, lo considerado y lo resuelto, conlleva a su vez la cita de las disposiciones legales que apoyan ese razonamiento que llevó a la determinación que se asume. En base a esos criterios se considera que quien administra justicia debe emitir fallos motivados, congruentes y pertinentes".

8. Por su parte, la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 124/2019 – S3 de 11 de abril de 2019, que determina: "(...) II.1. Sobre la fundamentación y motivación de las resoluciones como componente del debido proceso. Jurisprudencia reiterada. Al respecto, la jurisprudencia constitucional refirió que la fundamentación y motivación realizada a tiempo de emitir una determinación, debe exponer con claridad los motivos que sustentaron su decisión, entre otras la SC 0863/2007-R de 12 de diciembre, estableció 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 que 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 (...). Finalmente, 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. En cuanto a esta segunda, la motivación puede ser concisa pero clara y satisfacer todos los puntos demandados, debiendo expresar el Juez sus convicciones determinativas que justifiquen razonablemente su decisión en cuyo caso las normas del debido proceso se tendrán por fielmente cumplidas. En sentido 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" (las negrillas nos corresponden). Por su parte, la SCP 0450/2012 de 29 de junio, remarcó: "La jurisprudencia señaló que el debido proceso es de aplicación inmediata, vincula a todas las autoridades judiciales, jurisdiccionales y administrativas, y constituye una garantía de legalidad procesal prevista por el constituyente para proteger la libertad, la seguridad jurídica y la fundamentación o motivación de las resoluciones judiciales o administrativas. Abarca un conjunto de derechos y garantías mínimas que garantizan el diseño de los procedimientos judiciales y administrativos, entre sus elementos se encuentra la fundamentación y motivación de las resoluciones, a las que toda autoridad a cargo de un proceso está obligada a cumplir, no solamente a efectos de resolver el caso sometido a su conocimiento, sino exponiendo de manera suficiente, las razones que llevaron a tomar cierta decisión, así como las disposiciones legales que sustentan la misma, es decir, debe llevar al convencimiento que se hizo justicia, tanto a las partes, abogados, acusadores y defensores, así como a la opinión pública en general; de lo contrario, no sólo se suprimiría una parte estructural de la resolución sino impediría que las partes del proceso conozcan los motivos que llevaron a dicha autoridad a asumir una determinación, lo que no implica que dicha motivación contenga una exposición ampulosa y sobrecargada de consideraciones y citas legales, basta con que ésta sea concisa pero clara y satisfaga todos los aspectos demandados (...)"





9. El artículo 61 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que los recursos administrativos previstos en dicha 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 termino, no cumplierse las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumplierse el requisito de legitimación establecido en el artículo 11 de esa misma ley.

10. El inciso b) del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 antes citado, dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado.

11. Conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar los agravios expuestos por Ramón Oviedo Bellott en su recurso jerárquico:

i) *El recurrente argumenta que es falso lo expuesto en la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 19/2022, la cual indica que "ha quedado plenamente establecido que el Operador puso a consideración del Usuario toda la información referente a planes comerciales, para que este elija el de su conveniencia", manifestando que el simple hecho de contar en el presente con un servicio de menor costo y con línea telefónica analógica incluida, es la prueba de que COMTECO debió recomendarle inicialmente esa opción tecnológica, indicando en consecuencia que no se le proporcionó la información correcta en resguardo de sus intereses, al no informarle sobre el servicio más conveniente.* Sobre lo indicado, se advierte que la citada resolución de revocatoria en el numeral 3 de su Considerando 4, afirma que la determinación de esa Autoridad mediante la RAR ODE 137/2021 fue clara, en sentido de que la controversia ha sido dilucidada, puesto que se ha verificado que el Operador atendió todos los requerimientos del Usuario, bajo las características de sus planes comerciales y tarifas mensuales entre otros, para que ése elija el de su conveniencia, lo que significa a la luz de la evidencia, haber llegado a la verdad material de los hechos, haciendo cita de la Sentencia 0427/2010-R de 28 de junio de 2010, determinando que no corresponde mayor consideración a dichos aspectos, pues en esa etapa recursiva resultaba innecesario e impertinente su evaluación; al respecto, resulta necesario analizar lo determinado en la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 19/2022, para cuyo efecto debe tomarse en cuenta que de acuerdo a lo señalado en la reclamación administrativa cursante a fojas 03 el Usuario indicó que en primera instancia realizó su solicitud de los servicios de Cable, Internet y Telefonía Fija, donde existió una respuesta por parte del Operador, en sentido de que no era posible la instalación de una línea telefónica analógica por razones técnicas y que por el traslado debía erogar una suma de Bs345, al efecto se observa que la resolución de revocatoria sostiene que mediante la verdad material llegó a la conclusión de que se brindó al Usuario toda la información, no obstante no existe claridad sobre los medios probatorios, por los que se demuestren que el Operador haya informado al Usuario sobre el Plan Multiconexión FO (NPLAY) y este efectivamente haya optado en una primera instancia por los servicios FIJACOM y DUO PACK, teniendo en cuenta lo dispuesto en el párrafo II del 63 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341 para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, quedando en incertidumbre la aplicación del principio de verdad material, para sostener la plenitud de la información otorgada al recurrente sobre los planes comerciales, resultando pertinente que la ATT considere lo señalado a efectos de que no quede ninguna duda sobre la averiguación de los hechos y valoración de los descargos presentados por el Operador.

ii) De igual forma, llama la atención que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 137/2021, exprese que lo expuesto por el usuario en su reclamación administrativa sobre el pago por el traslado de línea telefónica, guarda relación con lo narrado en el Informe N° INF-DSC 015/2021, "**presumiendo**" que la imposibilidad del traslado o instalación de la línea **telefónica analógica** no se debió a un aspecto técnico sino más bien a un tema económico del Usuario, sin tomar en cuenta dos aspectos: Primero: Si evidentemente el Usuario de manera voluntaria optó por la conexión de línea fija inalámbrica pese al ofrecimiento de otro plan que convenga a su economía y Segundo: Si evidentemente existía la imposibilidad de una conexión telefónica analógica y no basarse en **presunciones**.





toda vez que para la emisión de un acto administrativo como es la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ RA RE-TL LP 19/2022, donde se declara infundada la reclamación del Usuario, se debió proceder a la valoración de las pruebas que motiven su decisión de manera cierta e inequívoca, considerando además que los hechos detallados corresponden a una fecha anterior al 27 de octubre de 2020, aspectos que deben ser tomados en cuenta por el ente regulador al momento de asumir una determinación.

iii) Asimismo, se advierte que en el Informe N° INF-DSC 015/2021 de 30 de marzo de 2021, emitido por la Gerencia Comercial División Servicio al Cliente del Operador, refiere que en fecha **30 de agosto de 2019**, el Usuario se apersonó por oficinas para solicitar el traslado de la Línea Telefónica 4352441, donde se le había explicado que dicho traslado tenía un costo de Bs146,50 y al efecto el Usuario indicó que requería que la factura fuera independiente de cualquier servicio y además no estaba de acuerdo en pagar el costo de traslado, adjuntando una copia de la solicitud de migración de la línea telefónica fija a un plan de telefonía fija inalámbrica (instalación de Servicio Fijacom) de fecha 30 de agosto de 2019, sin advertirse en la misma algún registro donde se evidencie que la solicitud solo se circunscribió al traslado de línea y la opción de migración y no así a la solicitud de los tres (3) servicios de Cable Internet y Telefonía Fija, tal como afirma el recurrente, aspecto que debió ser considerado al momento de emitir la resolución administrativa regulatoria, más aún si dicho informe plasmaba antecedentes antes del 27 de octubre de 2020.

iv) De igual manera, la nota de presentación de descargos con CITE: AR-EXT-102/21 de 01 de abril de 2021 al AUTO ATT-DJ-A-ODE-TL LP 225/2021 de 18 de marzo de 2021, señala: *"(...) se adjunta la solicitud realizada por el usuario el 09 de septiembre de 2019; sin embargo se debe aclarar que en caso de que el usuario no hubiese estado de acuerdo (...) la reclamación por este objeto debió ser presentada dentro los veinte (20) días de conocido el hecho u omisión que lo motiva, razón por la cual la gestión 2019 estaría fuera de plazo"*; no obstante el Informe N° INF-DSC 015/2021 de 30 de marzo de 2021, se limita a señalar que en dicha fecha el Usuario solicitó la instalación de los servicios de internet y televisión por cable, tras brindarle una explicación de los diferentes planes empaquetados e individuales, el Usuario tomó la decisión de solicitar el plan Duo Pack Fibra óptica; aspectos que fueron considerados en la resolución regulatoria, sin efectuar ningún análisis al efecto, no existiendo claridad a que aspectos se refería el Operador al señalar que el usuario tuvo la oportunidad de plasmar su reclamo al momento de su solicitud de **09 de septiembre de 2019**, considerando que la reclamación se refería a un asesoramiento desleal e injusto que supuestamente fue conocido por el usuario al momento de solicitar su migración de Plan en fecha 28 de octubre de 2020.

v) Se observa que la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 19/2022, no tomo en cuenta que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 137/2021 de 08 de diciembre de 2021, en su análisis técnico hace referencia al Informe N° INF-DSC 015/2021 de 30 de marzo de 2021, (cuando éste fue remitido como información antes de la emisión del Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TL LP 418/2021 de 03 de agosto de 2021) y en la misma señala que la información remitida por el Operador resultaba insuficiente, existiendo una falta de congruencia, toda vez que en su acápite de análisis solo se refiere al citado informe 015/2021, indicando que de acuerdo a los descargos presentados se evidenció que el Operador proporciono información clara y precisa, sin existir certeza a que descargos se refiere y si los mismos fueron presentados de manera posterior al citado Auto de Formulación de Cargos.

vi) Por otra parte, es necesario que se fundamente cual es el evento a partir del cual el Operador consideró el transcurso de los 20 días para declarar improcedente la reclamación, ya que de acuerdo a lo previsto en el Parágrafo II del artículo 55 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, la reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro los veinte (20) días de conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva; ya que de acuerdo a lo expuesto por el recurrente el mismo recién se habría enterado del plan por tres servicios en fecha 28 de octubre de 2020 y su reclamación fue presentada el



25 de noviembre de 2020, debiendo existir la suficiente claridad en su fundamentación.

vii) El recurrente manifiesta que el plazo que tomó el trámite es de más de 15 meses de iniciada la denuncia y más de 2 años de ocurrida la irregularidad denunciada, haciendo mención a que la ATT en la resolución de revocatoria indicó que la inobservancia de los plazos, establecidos no quita eficacia al procedimiento administrativo y al acto como tal, por ende, no genera consecuencias legales sobre el fondo de la controversia; no obstante, es pertinente que la ATT reconsidere dicho aspecto y analice el cumplimiento de los plazos para la tramitación de la reclamación a efectos de que se determine la existencia o no de posibles responsabilidades por la función pública.

12. En razón a lo expuesto se advierte que tanto la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 19/2022 de 28 de enero de 2022, y la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 137/2021 de 08 de diciembre de 2021, carecen de la debida motivación, fundamentación y congruencia, siendo necesario considerar que los artículos 27, 28, 29 y 30 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, determinan que un elemento esencial de los actos administrativos es la motivación y fundamentación y la jurisprudencia constitucional ha establecido en varias sentencias constitucionales, como la SCP 136/2016-S1, de 1 de febrero o la SCP 0111/2018-S3 de 10 de abril, que un elemento componente del debido proceso es la motivación y fundamentación de una resolución judicial o administrativa.

Debiendo tener en cuenta que el fundamento del acto administrativo se refiere a que éste debe expresar en forma concreta las razones que inducen a emitirlo, sustentándose en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable, es decir la justificación normativa, fáctica y racional de la decisión que la autoridad administrativa adopta, y la motivación, la cual debe ser entendida como la explicación de cuáles son las circunstancias de hecho y de derecho que fundamentan la emanación del acto. En ese sentido, la falta de motivación y fundamentación no solamente supone la existencia de un vicio de forma, sino también y esencialmente implica arbitrariedad, pues el administrado se ve privado de conocer a cabalidad los motivos por los cuales la administración adoptó una determinada decisión, produciéndose en consecuencia, la vulneración de la garantía del debido proceso en cuanto el administrado tiene derecho a recibir una resolución motivada.

13. Es imprescindible que las resoluciones sean suficientemente motivadas y expongan con claridad las razones que inducen a emitirlas y contengan una minuciosa fundamentación legal que sustente la parte dispositiva y que respalde su emisión.

14. Considerando que se ha establecido la falta de fundamentación, motivación y congruencia, suficientes en el análisis de la ATT, **no corresponde emitir pronunciamiento sobre otros agravios que hacen al fondo de la controversia**, toda vez que la ATT debe emitir un nuevo pronunciamiento y no es pertinente adelantar el criterio sobre aspectos que podrían ser revisados en un posterior recurso jerárquico.

15. Por todo lo referido y en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Ramón Oviedo Bellott, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 19/2022, de 28 de enero de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente y en su mérito la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 137/2021 de 08 de diciembre de 2021.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por Ramón Oviedo Bellott, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 19/2022, de 28 de enero de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y





Transportes, revocándola totalmente y en su mérito la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 137/2021 de 08 de diciembre de 2021.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emita un nuevo acto administrativo, por el que se responda al recurrente de acuerdo a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución Ministerial

TERCERO.- La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, deberá remitir, en el plazo de 20 días a partir de la notificación con la presente resolución informe sobre los resultados y acciones asumidas, respecto a las posibles responsabilidades por el tiempo de atención de la reclamación administrativa.

Notifíquese, regístrese y archívese.


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

