



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

133

La Paz,

13 JUL. 2022

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Anabela Aruquipa Condori en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 20/2022 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. El 24 de junio de 2021, Anabela Aruquipa Condori, presentó la reclamación directa ETEL_LPZ/002157/2021, contra la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. ENTEL S.A., manifestando que en fecha 26 de mayo de 2021, la línea 73517236, contaba con un saldo de Bs1,110,77, donde recargó Bs5, para actualizar su fecha de expiración, pero al llegar el mes de junio, ya no cuenta con crédito, por lo que solicita verificación y devolución de su crédito, indicando que es bastante crédito que se le descontó con internet, ya que de la revisión de su detalle de llamadas solo se podría debitar como Bs100, aproximadamente pero no todo su crédito, señalando que cuenta con wifi en su domicilio y solo compra paquetes de Bs2,00 cuando va a salir, y lo único que utiliza es por un momento el Facebook y el WhatsApp (Fojas 1 a 2).
2. El 28 de junio de 2021, ENTEL S.A. resolvió la reclamación directa presentada por Anabela Aruquipa Condori el 24 de junio de 2021, declarándola improcedente ya que, habiendo realizado el análisis de su reclamo el saldo con el que contaba la línea 73517236 hasta fecha 26/05/2021 era de Bs264,23 y el descuento en bolivianos corresponde al Tráfico de Datos por Navegación Directa a la tarifa de Bs0.14 por MB, asimismo de acuerdo a la características del servicio de telefonía móvil para mantener la vigencia del paquete de megas adquirido, se debe realizar la compra de nuevo paquete de datos de las mismas características antes de la fecha de expiración (Fojas 1 a 2).
3. El 08 de julio de 2021, al no estar de acuerdo con la resolución de ENTEL S.A. la usuaria presentó reclamación administrativa, manifestando: "(...) Informar que, hasta el 26 de mayo de la presente gestión, en calidad de usuario de Entel, Anabela Aruquipa Condori con C.I. 2159583 L.P., número de celular 73517236, contaba con un crédito de 1.110 en honor a la verdad, lo cual sorprendentemente en unos días desapareció. Luego frente al reclamo que se presentó el día 28 de junio, justificaron sosteniendo que hasta el 26 de mayo solo se contaba con un crédito de 264,23 lo cual no es verídico desde ningún punto de vista (...)" (Fojas 3).
4. El 14 de julio de 2021, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, solicitó información a ENTEL S.A. e instó al operador a buscar un avenimiento con la usuaria (Fojas 4 a 5).
5. El 20 de julio de 2021, el operador respondió la solicitud, no habiendo remitido la totalidad de la información solicitada por el regulador, ni presentó ninguna constancia de haber llegado a un avenimiento con la usuaria (Fojas 6 a 7).
6. A través de Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 453/2021 de 19 de agosto de 2021, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, resolvió formular cargos contra ENTEL S.A. por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo III del artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación, aprobado por Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020, ante el supuesto cobro indebido aplicado a la usuaria por navegación de internet en los meses de mayo y junio de 2021, trasladando los





cargos formulados y otorgando un plazo de siete días hábiles para contestar los cargos (Fojas 08 a 15).

7. Mediante Nota ENT-SGAR E/ 2108164 de 31 de agosto de 2021, el operador respondió negativamente a los cargos formulados, remitiendo información en medio digital, solicitando se declare infundada la reclamación administrativa presentada por la usuaria (Fojas 16).

8. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 133/2021 de 26 de noviembre de 2021, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, resolvió: "DECLARAR FUNDADADA Reclamación Administrativa presentada por ANABELA ARUQUIPA CONDORI contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANONIMA – ENTEL S.A., en virtud al Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 519/2021 de 10 de septiembre de 2021 y el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1659/2021 de 26 de noviembre de 2021, al no haber desvirtuado la comisión de la infracción contenida en el inciso a) del parágrafo III del artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación, aprobado por Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020, ante el cobro indebido aplicado a la línea de la USUARIA por navegación de Internet en los meses de mayo de junio de 2021", en consideración a lo siguiente (Fojas 16 a 31):

i) De acuerdo a la información remitida por el operador se verificó que en fecha 26 de mayo de 2021 a horas 16:17 la línea telefónica 73517236 contaba con un crédito principal de Bs264,23 (Doscientos sesenta y cuatro 23/100 Bolivianos) y no así de Bs1.110,077 (Un mil ciento diez 77/100 Bolivianos), monto que había sido mencionado por la usuaria en reclamación directa.

ii) Conforme a la documentación remitida por el operador, se observó que la línea telefónica objeto de reclamo 73517236, se encontraba suscrita bajo un plan prepago, asimismo evidenció que la usuaria compro paquetes de Internet, durante el periodo objeto de reclamo, los mismos aparentemente habrían expirado de acuerdo a la vigencia de cada uno, habiéndose procedido con el descuento desde el crédito principal de la usuaria de Bs0.14 por megabyte por navegación de internet; advirtiendo que dichos extremos no pudieron ser constatados por esa Autoridad, toda vez que la misma no describe de forma clara si la línea 73517236 contaba con paquetes de megabytes acumulados y si los mismos fueron consumidos en su totalidad.

iii) De la documentación remitida por el operador, señala que se pudo también observar una tabla en formato Excel denominada "Detalle de consumo de la línea 73517236", la cual no contiene descripción detallada de las Unidades de Medida (minutos, segundos, bolivianos o megabytes), y que de igual modo no se pudo identificar el significado de las determinaciones que se encuentran en la columna nombrada "Nombre de reserva de cuenta"; por lo que no se logró validar los datos contenidos en el Detalle de Consumo, lo que imposibilitó realizar un análisis técnico de la información realizada por el operador, respecto al consumo efectivo por navegación con datos móviles, mencionando además que en atención de solicitud de información que realizó esa Autoridad, ENTEL S.A., había remitido información técnica complementaria al inicio del Proceso Administrativo y sin embargo, para la emisión de Resolución Regulatoria el operador había remitido la misma información lo que impidió realizar un análisis complementario de la misma.

iv) Sostiene que, si bien se pudo comprobar que la instancia de la usuaria contaba con un saldo principal de Bs264,23 (Doscientos sesenta y cuatro 23/100 Bolivianos), no se pudo verificar el consumo de crédito por tráfico de Internet de la línea telefónica 73517236 en los meses de mayo y junio de 2021, puesto que no se validó los datos remitidos por el operador por carecer de claridad y precisión.

v) Manifiesta que, con base a los aspectos señalados, el Informe Jurídico había concluido que al no 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 Regulatoria emitir criterio prudente y razonable, debido a la disponibilidad tecnológica





y conocimiento legal que posee a diferencia del usuario que se adhiere al contrato y asume todas las condiciones técnicas y legales preestablecidas para el servicio, y que dicha medida tiene la finalidad de equilibrar la relación usuario – operador y lograr que en todo proceso prime el principio de igualdad procesal entre la partes.

vi) Expone que la Autoridad Reguladora debe actuar conforme a procedimiento, resolviendo la reclamación administrativa con los elementos formales y fácticos acumulados en el proceso durante el plazo establecido en la normativa vigente, los cuales se suponen suficientes para comprobar la comisión de la infracción atribuida, en consecuencia, al no contar con documentación probatoria suficiente, no se puede afirmar que el descuento de crédito aplicado a la usuaria fue correcta, toda vez que no existe prueba que demuestre que la usuaria utilizó datos móviles desde su crédito principal para la navegación de Internet en los meses de mayo y junio de 2021; sin embargo, se evidenció que el crédito con el que contaba la usuaria en fecha 26 de mayo de 2021 fue de Bs264,23 (Doscientos sesenta y cuatro 23/00 Bolivianos) y no de Bs1.110, 077 (Un mil ciento diez 77/00 Bolivianos) como se señaló en la Reclamación Directa.

9. A través de nota de 17 de diciembre de 2021, interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 133/2021 de 26 de noviembre de 2021, señalando(Fojas 31 a 36):

i) Manifiesta su disconformidad ya que ENTEL solo quiere devolver la suma de Bs.264,23 del No de celular 73517236 perteneciente a Anabela Aruquipa Condori, con domicilio en la Zona Mariscal Santa Cruz, Avenida 5 de agosto, No 25, dos cuadras arriba de 2do Vascones. (Fs. 36):

ii) Reitera que, hasta el 26 de mayo de 202, el crédito era de Bs1.110 10, monto que ENTEL S.A. no quiere devolver, pidiendo la devolución del monto real.

10. El 28 de enero de 2022, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 20/2022 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Anabela Aruquipa Condori en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 133/2021 de 26 de noviembre de 2021, confirmándola totalmente, en consideración a lo siguiente (Fojas 43 a 48):

i) Hace referencia al Informe Técnico 519/2021, el cual expone que como constancia de la compra de paquetes, el operador había remitido una imagen que corresponde a una captura de pantalla (Imagen 1), de la cual se evidencia que en once (11) oportunidades del periodo objeto de reclamo la usuaria adquirió paquetes de internet de los cuales en seis (6) de ellos tenían como fecha de expiración el 25 de julio de 2021, asimismo señala que no se verificó si la línea telefónica tenía paquetes de MB acumulados o fue consumido en su totalidad los paquetes adquiridos.

ii) Expone que el Informe Técnico 519/2021, indicó que el 26 de mayo de 2021 a horas 16:17 la línea telefónica 73517236 contaba con un crédito principal de Bs264,23 (Doscientos sesenta y cuatro 23/100 Bolivianos) y no así de Bs1.110,077 (Unos mil ciento diez 77/100 Bolivianos), monto que había sido mencionado por la usuaria en reclamación directa, haciendo referencia como constancia de lo señalado la Imagen N° 2, relativa al "Crédito Principal de la Línea Telefónica 73517236".

iii) Sostiene que el Informe Técnico 519/2021, hace referencia a que el operador justificó el cobro señalando que, la usuaria realizó navegación directa con su crédito principal a una tarifa de Bs. 014 y que al respecto remitió un documento en formato Excel denominada "(...) "Detalle de consumo de la línea 73517236", a cuyo efecto el dicho informe indica que "(...) se verificó que la información contenida en la tabla no tiene la descripción detallada de las columnas, como ser las unidades de medida pudiendo ser estas en (minutos), (segundos), (bolivianos) (megabytes), además tampoco se pudo identificar el significado de las determinaciones que se encuentran en la columna denominada "Nombre de reserva de cuenta"; por lo que no se puede





validar los datos contenidos en la tabla, además de no contar con esta información, imposibilita realizar un análisis técnico de la información remitida por el OPERADOR”.

iv) Explica que el Informe Técnico 519/2021, señaló: “Si bien se pudo verificar que la línea telefónica 73517236 de la usuaria contaba con un saldo principal de Bs264,23 (Doscientos sesenta y cuatro 23/100 Bolivianos), no se pudo verificar que el documento de la instancia durante el periodo objeto de reclamo, puesto que no se validó los datos contenidos en la tabla del documento mencionado precedentemente” y por tanto concluyó indicando que el operador no desvirtuó la supuesta existencia de una facturación y/o cobro indebido aplicado al crédito principal de la línea telefónica por parte del operador, toda vez que esa autoridad no cuenta con la información clara y precisa respecto al uso de dicho crédito, y que asimismo recomendó instruir al operador realizar la devolución del monto de Bs264,23 (Doscientos sesenta y cuatro 23/100 bolivianos) a la recurrente.

v) Expresa que, de la revisión de antecedentes, se tiene que la RAR 133/2021, sustentada por el INF TEC 519/2021 y por el INF JUR 1659/2021, con base en las pruebas aportadas por el operador estableció declarar fundada la Reclamación Administrativa presentada por la recurrente e instruir a ENTEL S.A. realizar la devolución del monto de Bs264.23 (Doscientos sesenta y cuatro 23/100 Bolivianos) a la recurrente.

vi) Colige que no existe prueba alguna que haya aportado la recurrente ni sustento en la prueba aportada por el operador, por la cual se pueda presumir que el crédito con el que contaba la usuaria dentro del periodo de reclamo efectivamente corresponda a Bs1.110.77 (Mil ciento diez 77/100 Bolivianos), siendo que, de los antecedentes que hacen al proceso, solo se pudo verificar que la línea telefónica 73517236 de la usuaria contaba con un saldo de Bs264.23 (Doscientos sesenta y cuatro 23/100 Bolivianos) en el periodo de reclamo; por otra parte, tampoco se pudo verificar que la usuaria hizo uso de datos móviles desde su crédito principal para la navegación de Internet en los meses de mayo y junio de 2021, en consecuencia, no pudo ser posible detectar el consumo durante el periodo objeto de reclamo; desde esa observancia, se advierte que la RAR 133/2021 declaró fundada la Reclamación Administrativa sobre la base de los informes tanto técnico como jurídico e instruyó al operador realizar la devolución de Bs264.23 (Doscientos sesenta y cuatro 23/100 Bolivianos).

vii) Refiere respecto a los problemas de salud que manifiesta la recurrente, que la naturaleza de una reclamación administrativa se encuentra orientada a identificar falencias en el servicio y/o atención a los usuarios, en ese sentido, la ATT se ve impedida de emitir criterio alguno sobre tal aspecto.

viii) Expone que se tiene correcta valoración de la prueba, de acuerdo a los elementos formales y fácticos acumulados, toda vez que no existe prueba que demuestre que la recurrente utilizó datos móviles desde su crédito principal para la navegación de Internet en los meses de mayo y junio de 2021 y que, sin embargo, observa que el crédito con el que contaba la recurrente el 26 de mayo de 2021 es de Bs264.23 (Doscientos sesenta y cuatro 23/100 Bolivianos) y no de Bs1.110,77 (Un mil ciento diez 77/100 Bolivianos), por lo que establece que los argumentos referidos por la recurrente no lograron desvirtuar los fundamentos que originaron la decisión asumida por esa Autoridad Reguladora en la RAR 133/2021 y, al no haber sido deducido vicio alguno en la misma, rechaza la impugnación y confirma la precitada RAR 133/2021 en todas sus partes, conforme 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 N° 2341.

11. El 31 de marzo de 2022, Anabela Aruquipa Condori, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 20/2022, conforme a los siguientes argumentos (Fojas 40 a 41):

i) Manifiesta su disconformidad ante la notificación que recibió, la cual no se le había comunicado a tiempo, indicando que los personeros de la ATT cada vez que llamaba con anterioridad, contestaban que había cambios en el personal, pasando bastante tiempo sin que





pueda proceder como debería.

ii) Indica que, frente a la resolución emitida por la ATT de 04 de febrero de 2022, se haga un análisis y fiscalización y a la vez la devolución del crédito real de Bs1.110,77 y no de Bs264,23 como los de ENTEL S.A. justifica. Y que además el Ministerio se haga cargo de la fiscalización y el análisis correspondiente.

iii) Recalca que se vio afectada de los nervios, y cuenta con una cita para neurología, pudiendo ser demostrado con documentos como se ve afectada su salud.

12. Mediante nota ATT-DJ-N LP 254/2022 en fecha 05 de abril de 2022, 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. (Fojas 52)

13. A través de Auto RJ/AR- 010/2022 de 14 de abril de 2022, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, admitió el recurso jerárquico presentado por Anabela Aruquipa Condori en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 20/2022 (Fojas 53).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 471/2022 de 07 de julio 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 interpuesto por Anabela Aruquipa Condori en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 20/2022 de 28 de enero de 2022, revocando totalmente el acto administrativo impugnado, inclusive la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ -RA-ODE-TL LP 133/2021 de 26 de noviembre de 2021.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 471/2022, se tienen las siguientes consideraciones:

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 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, antes citada, 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.

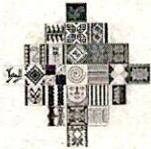
7. El párrafo I del artículo 91 del citado Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días y el inciso b) del párrafo II, establece que el Recurso Jerárquico será resuelto aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado.

8. El artículo 203 de la Constitución Política del Estado, establece que las decisiones y sentencias del Tribunal Constitucional Plurinacional con carácter vinculante y obligatorio y contra ellas no cabe recurso ordinario ulterior alguno. En ese contexto, cabe considerar que la Sentencia constitucional Plurinacional N° 2542/2012 de 21 de diciembre de 2012, determino lo siguiente: "(...) II. 6. Sobre el deber de motivación de las resoluciones administrativas. La SC 1326/2010-R de 20 de septiembre, respecto a la motivación de resoluciones administrativas, estableció lo siguiente: *"La jurisprudencia constitucional ha establecido, 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. 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. Así la SC 1365/2005-R de 31 de octubre, entre otras. En este entendido, las resoluciones deben satisfacer todos los puntos demandados, sin que ello signifique que siempre debe existir una respuesta positiva, sino que debe darse una respuesta a todos los puntos apelados negativa o positivamente, según corresponda (...)"*. (El resaltado es nuestro).

9. Una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, previamente a efectuar el análisis de los argumentos expuestos por Anabela Aruquipa Condori, en su recurso jerárquico, corresponde verificar la validez de la notificación practicada por la ATT con la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 20/2022, a fin de establecer si se cumplió o no con el plazo para la interposición del recurso jerárquico. A este efecto se analiza el argumento referido a su disconformidad ante la notificación que recibió, la cual no se le había comunicado a tiempo, indicando que los personeros de la ATT cada vez que llamaba con anterioridad, contestaban que había cambios en el personal, pasando bastante tiempo sin que pueda proceder como debería, evidenciándose que la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 20/2022, había sido notificada en fecha 04 de febrero de 2022 en Secretaría de la Oficina de la ATT, de lo que se obtiene lo siguiente:

i. En relación a dicho argumento es preciso considerar por una parte lo establecido en la normativa administrativa aplicable que establece en los párrafos I y III del artículo 33 de la Ley N° 2341 que la Administración Pública notificará a los interesados todas las resoluciones y actos administrativos que afecten sus derechos subjetivos o intereses legítimos, debiendo ser practicada en el lugar en que estos hayan señalado expresamente como domicilio a ese efecto, el mismo que deberá estar dentro de la jurisdicción municipal de la sede de funciones de la entidad pública, caso contrario la misma será practicada en la Secretaría General de la entidad pública. Al efecto el artículo 13 inciso b) del Reglamento aprobado mediante el Decreto





Supremo N° 27172 dispone que las resoluciones definitivas o actos administrativos equivalentes y los demás actos, serán notificados mediante cédula en los domicilios especiales constituidos al efecto. A falta de domicilio especial y cuando no hubiere otro domicilio en los registros de la Superintendencia, se notificará en la Secretaría de la Superintendencia, mediante diligencia asentada en el expediente.

ii. En ese marco, de la verificación de los documentos cursantes en obrados, relativos a la diligencia de notificación practicada con la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 20/2022, se verifica a fojas 50 la Cédula de Notificación de la precitada resolución realizada en Secretaría de la Oficina de la ATT de la ciudad de La Paz, en fecha 04 de febrero de 2022; sin embargo, la recurrente al momento de presentar su recurso de revocatoria, había señalado domicilio en la Zona Mariscal Santa Cruz, Avenida 5 de agosto No 25, dos (2) cuadras arriba de 2do Vascones, el cual cursa a fojas 36 del expediente.

iii. Si bien es necesario remarcar que las actuaciones y los documentos públicos emitidos o suscritos por los servidores públicos están revestidos de la presunción de validez y legalidad conforme lo dispone el inciso g) del artículo 4 de la Ley N° 2341, en el presente caso, se advierten algunas inconsistencias en la notificación. Así, de los antecedentes cursantes, no se advierte ninguna representación ni justificación a efectos de realizar la notificación con la resolución de revocatoria en la Secretaría de la ATT, conforme indica el artículo 43 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, aprobado por Decreto Supremo N° 27113, y si bien el artículo 46 de dicho reglamento determina que los administrados que intervengan en un procedimiento fijarán domicilio en la primera actuación, no puede dejarse de lado que la recurrente señaló domicilio especial al momento de presentar su recurso de revocatoria, correspondiendo que la ATT considere que el artículo 13 inciso b) del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27172 antes señalado, prevé claramente que a falta de domicilio especial y cuando no hubiere otro domicilio en los registros de la Superintendencia, se notificará en la Secretaría de la Superintendencia, condición que no se suscitó en el caso de análisis. En consecuencia, se observa que una de las formalidades establecidas en el artículo 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, referida al domicilio de notificación, no habría sido cumplida a cabalidad por la ATT al no haber notificado en el domicilio señalado por Anabela Aruquipa Condori, conforme se advierte en los antecedentes.

iv. En tal sentido, Anabela Aruquipa Condori, manifiesta no haber tenido conocimiento de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 20/2022, hasta el 31 de marzo de 2022; por lo tanto, ante la verificación de la notificación defectuosa en la forma, se genera una duda en relación a que si la recurrente, habría tenido conocimiento material de la citada resolución con la diligencia de notificación realizada en fecha 04 de febrero de 2022, evidenciándose de parte de la ATT una actuación dirigida solamente a cumplir la formalidad procesal, pero sin poder tener y dar certeza de que la Resolución fue conocida efectivamente por el destinatario, es decir, si ésta cumplió con su finalidad. Y considerando además que, por aplicación del principio de buena fe, no existen elementos que pongan en duda de la veracidad de lo señalado por la recurrente, en sentido de que se encontraba pendiente de la emisión de resolución de revocatoria.

v. De acuerdo al análisis ya realizado en los puntos precedentes, se ve por conveniente tomar como válida la notificación de Anabela Aruquipa Condori a partir del 31 de marzo de 2022.

vi. Tomando en cuenta que la Administración debe regir sus actuaciones considerando los principios de favorabilidad y *pro actione*, interpretando las normas procesales en sentido más favorable a la admisibilidad de la acción de los administrados; al no haberse evidenciado que la notificación de fecha 04 de febrero de 2022, haya cumplido la finalidad de poner a conocimiento efectivo el contenido de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 20/2022 de 28 de enero de 2022, con el objetivo de precautelar el derecho a la defensa que asiste a los administrados, una vez analizados los argumentos de la recurrente y los antecedentes cursantes en obrados, se concluye que el recurso jerárquico habría sido presentado en plazo, por lo que corresponde analizar los argumentos de fondo expuestos en su





recurso jerárquico, a fin de no dejarla en indefensión al no tener una certeza y convicción plena que la notificación del día 04 de febrero de 2022 haya cumplido con su objeto y finalidad.

10. En virtud a lo precedentemente expuesto, corresponde considerar los argumentos expuestos por la recurrente, respecto a que: *“Se haga un análisis y fiscalización y a la vez la devolución del crédito real de Bs1.110,77 y no de Bs264,23 como ENTEL S.A. justifica. Y que además el Ministerio se haga cargo de la fiscalización y el análisis correspondiente; en ese sentido y del análisis y revisión a lo expuesto en la Resolución de Revocatoria, sobre el crédito con el que contaba la recurrente en los meses de mayo y junio de 2021, se obtiene que la misma hace referencia al Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 519/2021 de 10 de septiembre de 2021, el cual indica que el operador había remitido imágenes que corresponden a una captura de pantalla (Imagen 1) así como a la (Imagen 2), manifestando que se evidencio que en fecha 26 de mayo de 2022 la línea telefónica 73517236 contaba con un crédito principal de Bs264,23 y no así de Bs 1.110,77; no obstante, de la revisión del precitado Informe, se advierte que el mismo no hace ninguna referencia al detalle de la compra de paquetes de internet por todo el mes de mayo ni junio de 2021, no obstante que tanto en el Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TL LP 453/2021, como en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 133/2021 de 26 de noviembre de 2021, se hace referencia al cobro indebido aplicado a la usuaria por navegación de internet en los meses de mayo y junio del 2021, aspecto que resulta incongruente con lo considerado en la citada resolución sancionatoria y lo analizado en el recurso de revocatoria, toda vez que el análisis se limitó al crédito con el que contaba la usuaria específicamente en fecha de 26 de mayo de 2021, sin que exista ningún análisis por el cual se determine que la usuaria no contaba con el crédito de Bs 1.110,77 en los meses de mayo y junio de 2021, a efectos de que a la misma no le quede ningún duda sobre el razonamiento y determinación por parte de la ATT; siendo pertinente al respecto, que la ATT considere que existe la uniforme jurisprudencia constitucional, la cual se refirió sobre la congruencia que deben tener las resoluciones, misma que fue reiterada a través de la Sentencia Constitucional 0027/2019 – S3 de 01 de marzo de 2019, cuando manifiesta: “A través de la SC 1494/2011-R de 11 de octubre, señaló: ‘...**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**; ahora bien, esa definición general, no es limitativa de la coherencia que debe tener toda resolución, ya sea judicial o administrativa, y que implica también la concordancia entre la parte considerativa y dispositiva: sino que además, debe mantenerse en todo su contenido, efectuando un razonamiento integral y armonizado entre los distintos considerandos y razonamientos contenidos en la resolución. La concordancia de contenido de la resolución y su estricta correspondencia entre lo pedido, lo considerado y lo resuelto, (...). En base a esas consideraciones, es que quien administra justicia, emitirá fallos motivados, congruentes y pertinentes. Advirtiéndose que las resoluciones tanto regulatoria como de revocatoria no fueron debidamente motivadas ni fundamentadas, incumpliendo lo determinado por el parágrafo II del artículo 63 de la Ley N° 2341 y el parágrafo I del artículo 8 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172.*

11. En el marco de lo expuesto, esta instancia llega a la convicción de que, en efecto, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, al mantener la incongruencia antes detallada y no analizar debidamente los antecedentes ni atender a cabalidad el argumento expuesto por la recurrente a lo largo del proceso que generó la interposición del recurso jerárquico ahora analizado, omitió fundamentar y motivar su pronunciamiento de manera expresa y precisa, dejando de lado que en el marco de un debido proceso, todas las razones que llevan a la Administración a adoptar determinadas decisiones definitivas deben constar en el propio acto administrativo decisorio, lo contrario implica la emisión de un fallo sin la debida fundamentación y motivación. Así, en el caso de autos, al haber dicha Autoridad prescindido de la debida congruencia, omitió también la debida motivación de su decisión, suprimiendo una parte estructural de la misma, siendo necesario que los aspectos señalados en los puntos conclusivos precedentes sean debidamente considerados, debiendo el ente regulador emitir un pronunciamiento, motivado, fundamentado y congruente.





12. En tal sentido, y toda vez que el acto revisado en instancia jerárquica, adolece de la motivación, fundamentación y congruencia suficiente, por lo que no permite que pueda considerarse otros aspectos de fondo, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Anabela Aruquipa Condori en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 20/2022 de 28 de enero de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando totalmente el acto administrativo impugnado, inclusive la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ -RA-ODE-TL LP 133/2021 de 26 de noviembre 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 Anabela Aruquipa Condori en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 20/2022 de 28 de enero de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, **revocando** totalmente el acto administrativo impugnado, inclusive la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ -RA-ODE-TL LP 133/2021 de 26 de noviembre 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 operador de acuerdo a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución Ministerial.

Regístrese, notifíquese y archívese.

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

