



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

159

La Paz, 19 AGO. 2022

VISTOS: El recurso jerárquico planteado por Scarlett Lizel Vargas Rojas, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 41/2022, de 28 de marzo 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:

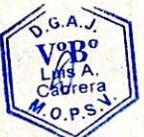
1. Que en fecha 17 de septiembre de 2020, Scarlett Lizel Vargas Rojas, presentó su Reclamación Directa a través del Formulario ETEL_ORO/000966/2020, ante la oficina de ODECO de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. ENTEL S.A., manifestando: "(...) cuenta con un negocio de café internet, los cuales fueron cerrados desde el inicio de la pandemia. Cliente afirma que en; los meses de marzo, abril, mayo y junio se comunicó con la línea gratuita del 800100102 y 800103638 en las cuales informó que deseaba el corte temporal de todos sus servicios. Cliente indica que en fecha 16 de junio paso por multicentro de la Plaza Sebastián Pagador a realizar los pagos correspondientes de su servicio y queda sorprendida por el monto elevado de sus facturas, indicando que, si realizo las llamadas correspondientes por el corte temporal, porque cobran de algo que no lo utilizó. Solicita la reactivación de su servicio y la anulación de sus facturas de los meses de abril, mayo y junio ya que informo por el corte temporal, menciona que la llamada la realizó de la línea 71516912 para su verificación (...)" (Fojas 09).

Que en fecha 17 de septiembre de 2020, el usuario, Juan Carlos Gonzales Corzo, presentó su Reclamación Directa a través del formulario ETEL_ORO/000967/2020, ante la oficina de ODECO de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. - ENTEL S.A., expresando: "(...) cuenta con un negocio de café internet, los cuales fueron cerrados desde el inicio de la pandemia. Cliente afirma que en los meses de marzo, abril, mayo y junio se comunicó con la línea gratuita del 800100102 y 800103638 en las cuales informó que deseaba el corte temporal de todos sus servicios. Cliente indica que en fecha 16 de junio paso por multicentro de la Plaza Sebastián Pagador a realizar los pagos correspondientes de su servicio y queda sorprendida por el monto elevado de sus facturas, indicando que realizo las llamadas correspondientes por el corte temporal, porque cobran de algo que no lo utilizó. Solicita la reactivación de su servicio y la anulación de sus facturas de los meses (sic) de abril, ya que informo por el corte temporal, menciona que la llamada la realizó de la línea 71516912 para su verificación (...)" (Fojas 10).

2. El 16 de noviembre de 2020, el operador notificó a la usuaria, Scarlett Lizel Vargas Rojas, via mensaje de texto - MSM al número de celular: 71516912 con su respuesta a la reclamación directa ODECO: ETEL_ORO/000966/2020, que declarada improcedente, en consideración a que, según el análisis realizado por el operador, no existiría ningún error en la facturación objeto del presente reclamo y verificado sus archivos, no existe el formulario de solicitud de corte temporal, tal cual había sido solicitada.

El 21 de enero de 2021, el operador notificó al usuario, Juan Carlos Gonzales Corzo, via mensaje de texto - MSM al número de celular: 71516912 con su respuesta a la reclamación directa ODECO: ETEL_ORO/000967/2020, que declarada parcialmente procedente, en consideración a que, según el análisis realizado por el operador, se le informa que se procedió a solicitar la baja de la factura de los meses de marzo y abril de la gestión 2020 de la Cuenta 227963720 previo cobro de Bs148 en la oficinas de Entel, aclarándole que en caso de no estar de acuerdo tenía el plazo de quince (15) días hábiles para presentar su reclamo administrativo.

3. En fecha 25 de febrero 2021, los usuarios presentaron su reclamación administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes -ATT, indicando





lo siguiente: "(...) la misma es para exponer nuestro reclamo por los cobros indebidos realizados por la empresa ENTEL de la ciudad de Oruro, las cuales se mostraron indiferentes a nuestro reclamo y más aún en la situación que estamos atravesando por razones de la PANDEMIA, expresamos este reclamo a la fecha, por la demora que tuvo la empresa ENTEL al emitir su informe del reclamo que realizamos en fecha 17 de septiembre de la gestión 2020 con relación a nuestras líneas de Internet. Por motivo del COVID y por instrucciones del Gobierno Central y Alcaldía tuvimos que cerrar nuestros negocios (TIENDAS DE INTERNET), por esta situación tras numerosas llamadas a las líneas de atención al cliente en fecha 29 de abril de 2020 a horas 11:50 logramos comunicarnos con los números 800100102-800103638 para solicitar los cortes temporales de todas nuestras líneas de Internet tanto en fibra Óptica y ADSL. Que se encuentran en nuestro negocio, todas las llamadas fueron realizadas por nuestro número de celular 71516912, tras nuestro reclamo, sorprendentemente, indican que solo una de nuestras líneas fue cortada, razón por la cual no estamos de acuerdo, porque nosotros solicitamos el corte temporal de todas nuestras líneas de Internet que por un error del personal de ENTEL no fueron cortadas, por este motivo estamos siendo afectados, ya que debemos cancelar el consumo del servicio de Internet de los meses en los cuales nuestras tiendas han estado cerradas (...) Adjunto también la copia de la factura de luz en el cual se demuestra que esos meses no hubo consumo de energía, y, por tanto, si no hay energía eléctrica tampoco hubo uso de INTERNET. También hacemos notar que nuestros negocios se cerraron el 20 de marzo y se abrió el 7 de julio del 2020 por la mañana, para que volvamos utilizar el servicio de internet nos comunicamos con el call center de ENTEL y hablamos con la operadora de nombre Lenny por la mañana, para lo cual le solicitamos la reactivación de nuestras líneas de Internet fibra óptica y ADSL. Y como tal lo hicieron, también que si demuestra que si estaban cortadas. A raíz de que se duda de que nosotros viviéramos en las tiendas, adjuntamos la factura del consumo de la luz eléctrica de mi domicilio para demostrar que no vivimos en las tiendas. Al mismo tiempo el personal de ENTEL se ha retirado los equipos de Internet puede confirmar que dichos equipos se encontraban en las tiendas (...)" (Fojas 13 a 14).

4. Que mediante Formulario de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea - Telecomunicaciones ATT-DJ-FREX-ODE-TL LP 20/2022 de 18 de febrero de 2022, se determinó el rechazo de la reclamación administrativa presentada por los usuarios, en el marco de lo prescrito en el inciso a) del Artículo 61 del Reglamento para el sector SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172, ya que los usuarios no presentaron la Reclamación Administrativa dentro el plazo previsto por el parágrafo I del artículo 59 del citado Reglamento, señalando: "Toda vez que la Resolución a la Reclamación Directa ETEL_ORO/000966/2020, fue notificada el 16 de noviembre de 2020 vía SMS, el USUARIO tenía el plazo de quince días hábiles para presentar su Reclamación Administrativa, es decir hasta el 07 de diciembre de 2020; sin embargo, la misma fue presentada fuera de dicho plazo el 25 de febrero de 2021, es decir cincuenta y tres (53) días hábiles posteriores al vencimiento del plazo establecido. Asimismo, la Resolución a la Reclamación Directa ETEL_ORO/000967/2020 fue notificada el 21 de enero de 2021 vía SMS, el USUARIO tenía el plazo de (15) días hábiles para presentar su Reclamación Administrativa, es decir hasta el 12 de febrero de 2021, tomando en cuenta inclusive, el feriado de 22 de enero de 2021; sin embargo, la misma fue presentada fuera de dicho plazo el 25 de febrero de 2021, es decir siete (7) días hábiles posteriores al vencimiento de plazo establecido" (Fojas 36 a 38).

5. Que en fecha 07 de marzo de 2022, Scarlett Lizel Vargas Rojas, interpuso recurso de revocatoria contra el Formulario de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea Telecomunicaciones ATT-DJ-FREX-ODE-TL LP 20/2022, de 18/02/2022, dentro del término establecido en el Artículo 64 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2022, de Procedimiento Administrativo, luego de haber sido notificada con el citado documento en fecha 21 de febrero de 2022, manifestando: "(...) Mediante la presente me dirijo a ustedes, para dar mi respuesta de INCONFORMIDAD a su nota, que para esta respuesta no se necesitaba que pase casi 1 año, es lamentable que una empresa que supuestamente está al servicio del contribuyente y en defensa de sus derechos, por los abusos y cobros excesivos por parte de la empresa de Telecomunicaciones ENTEL, ofrezca este tipo de respuesta a favor de esta empresa tan grande, y no estén en defensa del consumidor. Estaba muy segura de recibir respuesta positiva, porque





respalde los inconvenientes pasados por parte de ENTEL y de la línea de ATT que realice en los días de encierro por la PANDEMJA para que me puedan ayudar e indica los procedimientos a seguir. Es lamentable que mi persona tenga que perder tiempo y dinero, y no se tome en cuenta el CO VID, el encierro y demás por seguir en la actualidad en pandemia y se tengan que excusar por la demora de mi reclamo, no es aceptable los plazos porque primeramente Entel demoró en la entrega de su informe, segundo, la ATT, demoró en sus repuestas y si mi reclamo es correcto debería de proseguir porque no se UTILIZO DICHO SER VICIO. Además, estos reclamos no deberían tener vencimiento, ni plazos (...)" (Fojas 39).

Que no cursa en obrados ninguna impugnación al Formulario de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea-Telecomunicaciones (ATT-DJ-FREX-ODE-TL LP 20/2022 de 18 de febrero de 2022, por parte del usuario Juan Carlos Gonzales Corzo.

6. En fecha 28 de marzo de 2022, la ATT emitió la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 41/2022, mediante la cual resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Scarlett Lizel Vargas Rojas, contra el Formulario de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea-Telecomunicaciones ATT-DJ-FREX-ODE-TL LP 20/2022 de 18 de febrero de 2022, en consideración a lo siguiente (Fojas 43 a 52):

i) Señala que la recurrente no fundamenta ni menciona con claridad, cuáles serían los agravios en los cuales habría incurrido el Formulario de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea Telecomunicaciones ATT-DJ-FREX-ODE-TL LP 20/2022, de 18/02/2022, toda vez que el Artículo 86 del Reglamento de SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, señala que los recursos, deberán ser presentados por escrito individualizando el acto objeto de impugnación e indicando el derecho subjetivo o interés legítimo que invocan, lo cual viene a ser una limitación a la actuación de esa Autoridad, conforme el principio de congruencia y pertinencia que rigen el tratamiento de un medio de impugnación, puesto que impide que se pueda ir más allá de lo efectivamente reclamado, lo cual determinaría la improcedencia en el fondo del referido recurso, considerando además que en dicha instancia, se debe analizar únicamente los supuestos agravios en las que habría incurrido la decisión prevista en el citado Formulario de Reclamación que es objeto de impugnación.

ii) Refiere que toda impugnación en materia administrativa, tiene como objeto restablecer la legalidad administrativa, cuando se denuncia y demuestra objetivamente transgresión a la misma, a fin de obtener su restablecimiento, conjugando ese aspecto a través de la observancia de situaciones jurídicas subjetivas y particulares, para lo cual la parte recurrente debió demostrar material y objetivamente los derechos subjetivos e intereses legítimos que habrían sido vulnerados individualizando el acto, los errores de derechos en los que se habría incurrido a momento de su emisión de la resolución impugnada en previsión del Artículo 86 del Reglamento del SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172, considerando que el fin último de un recurso en sede administrativa es el control de legalidad (legitimidad y oportunidad) de un acto emanado de autoridad a fin de que se lo pueda revocar o modificar con el objeto de restablecer el derecho subjetivo o interés legítimo que haya sido lesionado, de ahí que la causa misma del recurso, es la violación al ordenamiento jurídico objeto de impugnación, como ya se ha dicho, que supongan la vulneración de un derecho subjetivo o de un interés legítimo demostrado, de esa forma el recurso puede tener efecto jurídico para restituir la legitimidad del obrar administrativo, a fin de restablecer la vigencia plena del derecho vulnerado, aspectos en las cuales, advirtiendo que en la presenta causa, no concurren los supuestos de derecho.

iii) Menciona que la vertiente constitucional de los institutos que conforman las impugnaciones en materia administrativa, como son los recursos de revocatoria y jerárquico, se encuentran claramente identificadas como parte del debido proceso en su dimensión de Derecho Humano, Principio y Garantía Jurisdiccional, tal y como se encuentra reconocido en los Artículos 115, 116, 117, 119 y 120 de la de la Constitución Política del Estado. Indicando que la importancia de mencionar la dimensión constitucional del instituto jurídico de los recursos en materia administrativa cobra relevancia porque los mismos se constituyen en actuaciones procesales de defensa, por lo cual su interposición y procedencia debe responder a la defensa de derechos, principios y garantías constitucionales, y sobre todo del restablecimiento de orden legal administrativo, caso contrario, estaríamos frente a simples actuaciones rituales y su proposición sería únicamente dilatoria entorpeciendo la función administrativa y por ende careciendo de finalidad alguna. Por ello, a efecto de dilucidar la legalidad del presente recurso de revocatoria, refiere que se debe establecer si realmente existe lesión a derechos subjetivos e intereses legítimos de la parte recurrente subsumiendo los hechos alegados como respaldo de la impugnación, con la consideración de los antecedentes de la causa, las normas aplicables al caso y la prueba presentada para sustentar los





fundamentos del recurso en cuestión. Citando para dicho efecto las Sentencias Constitucionales Plurinacionales Nos 0136/2003-R y 1270/2013-L de 6 de febrero y de 20 de diciembre de 2013, correspondientemente.

iv) Manifiesta que el rechazo de la reclamación administrativa, se debió a su presentación extemporánea; en ese sentido, realizando una revisión del plazo en que la recurrente presentó su reclamación directa y administrativa; señalando que del examen de los antecedentes del proceso, se desprende que la misma presentó su reclamación directa en fecha 17_de_septiembre_de 2020; y en atención a la reclamación directa presentada, el operador emitió su respuesta indicando que el reclamo era improcedente, dicha determinación fue notificada a la recurrente en fecha 16 de noviembre de 2020, a través de un mensaje de texto – SMS, quedando establecido que la recurrente tomó conocimiento de la improcedencia de su reclamación en fecha 16 de noviembre de 2020; y que asimismo, evidenció el incumplimiento de plazos por parte del operador, al no haber resuelto la reclamación directa dentro del término previsto en el Artículo 57 del Reglamento SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172.

v) Indica que en atención a lo dispuesto en el Parágrafo I del Artículo 59 del Reglamento SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172, determina que toda reclamación administrativa debe ser presentado en el plazo máximo de (15) días hábiles computables desde que se declara la improcedencia de la reclamación o si no fuera resuelta en el plazo establecido para el efecto; en tal sentido, la recurrente debió presentar su reclamación administrativa como plazo máximo en fecha 07 de diciembre de 2020, tomando en cuenta que fue notificada con la respuesta a su reclamación directa en fecha 16 de noviembre de 2020, refiriendo que la recurrente tenía como plazo máximo para la presentación de su reclamación administrativa ante la ATT hasta el 07 de diciembre de 2020; sin embargo, de la revisión de obrados pudo evidenciar que la misma planteó su reclamación administrativa el 25 de febrero de 2021, aspecto verificado por registro institucional de recepción de su reclamación en la nota adjunta a fojas 14 de antecedentes, y que en ese contexto, confirma que la reclamación administrativa fue presentada de manera extemporánea.

vi) Manifiesta que una vez recibida la reclamación administrativa interpuesta por la recurrente en fecha 25 de febrero de 2021, ese ente regulador realizó el análisis a los antecedentes de la misma determinando a través del Formulario de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea Telecomunicaciones ATT-DJ-FREX-ODE-TL LP 20/2022, de 18 de febrero de 2022, el rechazo de la reclamación administrativa en el marco del inciso a) del Artículo 61 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172, que dispone rechazar una reclamación cuando la misma se hubiera presentado a la empresa o entidad reguladora fuera del plazo establecido; desprendiéndose que la recurrente presentó su reclamación administrativa de manera extemporánea; por tanto, es correcta la aplicación del inciso a) del Artículo 61 del Reglamento SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172. Exponiendo que el transcurso del tiempo en sede administrativa, está sujeta a los principios procesales de la preclusión y caducidad, toda vez que vencido el término legal para la interposición de cualquier actuado, carece de validez su interposición posterior, teniendo además como condición de validez y eficacia de los actos procesales, que estos han de realizarse en el momento procesal oportuno; preclusión, porque una vez agotada una etapa procesal y cerrada la misma, no se puede retrotraer el trámite y en este caso, lo que se agota con la interposición de la "reclamación administrativa" fuera de plazo es el fin de la vía administrativa. En efecto, el principio de preclusión "(...) impide que se renueve el debate respecto de aquellas cuestiones que han sido decididas en la causa mediante trámites ya firmes, debiendo destacarse que éstas no sólo adquieren tal carácter para las partes, sino también para el tribunal que las dictó (. . .)". (Palacio, Linó Enrique; "Derecho Procesal Civil", tomo 1, Pág. 282); a ello, la recurrente contaba con el derecho de presentar su reclamo administrativo dentro del plazo de quince (15) días hábiles administrativos de conocidos los hechos que la motivaron en defensa de los derechos que consideraba habrían sido vulnerados; sin embargo, la misma no presentó su reclamación administrativa en dicho plazo establecido.

Expresa que la fijación de un término de caducidad para el ejercicio en este caso de una "reclamación administrativa", tiene como fundamento el rodear de estabilidad y firmeza el o los actos administrativos que no sean impugnados mediante esta vía, poniendo fin a la sede administrativa, toda vez que, no puede quedar subsistente indefinidamente, la posibilidad de abrir en debate la cuestión planteada; citando para mayor ilustración la Sentencia Constitucional SC 1157/2003-R de 15 de agosto de 2003, señala con relación a la preclusión de los derechos mencionó que: "(...) Por principio general del derecho ningún actor procesal puede pretender que el órgano jurisdiccional esté a su disposición en forma indefinida, sino que sólo podrá estarlo dentro de un tiempo razonable. pues también es importante señalar que si en ese tiempo el agraviado no presenta ningún reclamo implica que no tiene interés alguno en que sus derechos y garantías le sean restituidos (...)"





vii) Indica que habiéndose verificado que la decisión asumida por ese ente regulador, a través del Formulario de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea Telecomunicaciones ATT-DJ-FREX-ODE-TL LP 20/2022, de 18 de febrero de 2022, fue correcta, pues el derecho de la recurrente de presentar su reclamación administrativa ha precluido y en efecto, es correcto que durante la sustanciación del proceso de instancia no se hubiese ingresado al fondo de los asuntos planteados por la recurrente, más aun tomando en cuenta que el caso del recurso de revocatoria no se ha fundamentado ni mencionado con claridad cuáles serían los agravios en los habría incurrido únicamente del Formulario de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea Telecomunicaciones A TT-DJ-FREX-ODE-TL LP 20/2022, de 18 de febrero de 2022.

7. Notificada el 01 de abril de 2022, Scarlett Lizel Vargas Rojas, mediante memorial de 12 de abril de 2022 interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 41/2022, con argumentos que serán analizados sigüientemente (Fojas 53 a 54).

8. Mediante Auto RJ/AR-012/202, de 22 de abril de 2022, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Scarlett Lizel Vargas Rojas, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 41/2022. (Fojas 57).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 581/2022, de 19 de agosto 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 interpuesto Scarlett Lizel Vargas Rojas, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 41/2022, de 28 de marzo de 2022, 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° 581/2022, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 21 de la Ley N° 2341 determina que: 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. II. Los términos y plazos comenzarán a correr a partir del día siguiente hábil a aquél en que tenga lugar la notificación o publicación del acto y concluyen al final de la última hora del día de su vencimiento. III. Las actuaciones administrativas que deban ser realizadas por personas que tengan su domicilio en un Municipio distinto al de la sede de la entidad pública que corresponda, tendrán un plazo adicional de cinco (5) días, a partir del día de cumplimiento del plazo.

2. El párrafo II del artículo 66 de la Ley N° 2341 establece que el recurso jerárquico se interpondrá ante la misma autoridad administrativa competente para resolver el recurso de revocatoria, dentro del plazo de diez días siguientes a su notificación.

3. El artículo 58 de la Ley N° 2341 establece que los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades, en los plazos que establece la ley.

4. 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, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

5. Una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, el análisis del presente recurso se centrará en determinar si el rechazo del recurso de revocatoria fue adecuada, en atención a los agravios expuestos por Scarlett Lizel Vargas Rojas en su recurso





jerárquico, tomándose en cuenta que dicho rechazó fue en razón a la presentación de su reclamación administrativa, fuera del plazo establecido, obteniéndose lo siguiente:

i) En cuanto al argumento de la recurrente, de que en el departamento de Oruro no se cuenta con una oficina de la ATT, y por tal motivo fue la demora de su reclamo, pero asume que una vez realizado el reclamo en las oficinas de ENTEL proseguía su inconformidad por tales cobros, y que la ATT podía dar solución a su problema, pero lastimosamente nadie les dio respuesta alguna, para que se verifique las llamadas que hizo, a las líneas de ENTEL para solicitar el corte, sin entender su molestia, preguntando como es que pueden cobrar si los ruter o moden no estaban encendidos, porque se bajó las palancas del medidor, y para constancia del mismo adjuntaron las facturas de luz, que no se encuentran con consumo de energía, y además se encontraba encapsulada por la cuarentena del Covid 19 y que las autoridades municipales y gobernaciones le hicieron cerrar su negocio, en el que no vive y les cobraron por esos meses que estaba cerrada. Indicando que su reclamo está registrado en el mes de 04 abril a las 11:40 de 2020 por ENTEL, y se cortó una de las líneas de internet y no las demás, encontrándose en la misma dirección, hasta la reapertura, de su negocio; es pertinente señalar que desde la fecha de notificación con la Resolución con la Reclamación Directa ETEL_ORO/000966/2020, realizada el **16 de noviembre de 2020**, la recurrente tenía el plazo de **quince (15) días hábiles administrativos** para presentar su reclamación administrativa, conforme determina el parágrafo I del artículo 59 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, aprobado por Decreto Supremo N° 27172; no obstante de la revisión a los antecedentes (fojas 13 y 14), se advierte que en su nota de reclamación figura como fecha de recepción "**25 de febrero de 2021**", luego de que habrían transcurrido **53 días hábiles** a partir de la última fecha para su interposición es decir **a partir del día lunes 7 de diciembre de 2021**, sobrepasando el plazo previsto en la citada normativa, razón por la cual no se considera suficiente el argumento de que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte, no cuente con oficinas en el Departamento de Oruro, toda vez que de la presentación de su recurso de revocatoria como jerárquico, se obtiene que dicho ente regulatorio sí cuenta con oficinas en Oruro, y en razón a la presentación tardía de su reclamación, la ATT no pudo ingresar a sus argumentos de fondo, presentados en su reclamación administrativa contra ENTEL S.A., produciéndose las mismas limitaciones en esta instancia de recurso jerárquico.

ii) Respecto al argumento de la recurrente en razón a que el error es por parte del operador ENTEL, al realizar solo un corte y no a las otras líneas pese a que se solicitó al mismo tiempo en la misma llamada, y en todo caso se debe buscar responsables en la instancia que corresponda. Para que se le pueda reponer los daños ocasionados por la persona a cargo. Haciendo notar que la llamada para solicitar los cortes de sus líneas, lo hizo su esposo de su número de celular y su negocio tenía 2 ADSL y 2 fibras ópticas, en el mismo negocio. Siendo inaceptable que no acepten el reclamo, que por error los empleados de Entel, su persona tuvo que realizar el pago de más de Bs3.000, pidiendo que se busque al responsable de ese error cometido que fue ocasionado por funcionario de la empresa ENTEL; es pertinente tomar en cuenta que la Resolución de Revocatoria, expresó que el *derecho de la recurrente de presentar su reclamación habría precluido, siendo correcto que durante la sustanciación del proceso de instancia no se hubiese ingresado al fondo de los asuntos planteados por la recurrente*, situación que en esta instancia jerárquica impide el pronunciamiento sobre los argumentos de la cuestión planteada.

iii) En lo que corresponde a su argumento donde afirma que su perjuicio es por que atentaron con el inicio y reactivación de su actividad económica y su familia, porque solo depende de esa actividad, para poder realizar sus pagos y los de Entel no quisieron habilitar su línea hasta que no realice un compromiso de pago, el cual pago y que la la ATT se excusa en el tiempo de su reclamo, cuando no cuenta: primero con una oficina en Oruro con horarios establecidos para realizar cualquier reclamo, y segundo que la ATT, se demoró casi 1 año en darle una respuesta, cuando muchas instituciones como impuestos no tienen plazos para cobrarle lo que debe y otras instituciones para realizar denuncias y reclamos; es necesario reiterar a la recurrente que no se considera suficiente el argumento de que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte, no cuente con oficinas en el Departamento de Oruro, toda





vez que de la presentación de su recurso de revocatoria como jerárquico, se obtiene que dicho ente regulatorio sí cuenta con oficinas en Oruro, y en razón a la presentación tardía de su reclamación, la ATT no pudo ingresar a sus argumentos de fondo, presentados en su reclamación administrativa contra ENTEL S.A., produciéndose las mismas limitaciones en esta instancia de recurso jerárquico; sin embargo, es pertinente que la ATT considere y analice el debido cumplimiento de los plazos para la tramitación de la reclamación, así como la posible existencia o no de indicios de responsabilidades por la función pública.

Por lo expuesto, debe considerarse que soslayar el cumplimiento de requisitos esenciales y formales en la tramitación de una reclamación administrativa, como el plazo de presentación de la misma, equivale a adoptar criterios de tolerancia subjetivos no autorizados a la autoridad administrativa, sobre todo si se considera que el principio de informalismo que beneficia al administrado, solamente permite incumplir aquellas formalidades no esenciales, como ser la equivocación en la denominación del recurso o invocación de las normas de manera inadecuada, pero la Administración no puede subsanar la negligencia del administrado.

6. Por todo lo referido y en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Scarlett Lizel Vargas Rojas, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 41/2022, de 28 de marzo de 2022, 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:

PRIMERO. - **Rechazar** el recurso jerárquico interpuesto por Scarlett Lizel Vargas Rojas, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 41/2022, de 28 de marzo de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, **confirmando** en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

SEGUNDO.- La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, deberá remitir, en el plazo de 20 días hábiles administrativos a partir de la notificación con la presente resolución, un informe en el que se haga conocer el análisis y resultados obtenidos, respecto al cumplimiento o no de plazos en la tramitación de la reclamación administrativa, así como la posible existencia de indicios de responsabilidad por la función pública.

Regístrese, notifíquese y archívese.




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