



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

232

La Paz, **24 NOV. 2022**

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por Luis Eduardo Rejas Alurralde, contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 144/2022 de 15 de junio de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

CONSIDERANDO: Que el recurso jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. El 15 de julio de 2020 el señor Luis Eduardo Rejas Alurralde (usuario) presentó su reclamación directa N° 007651 en contra de AXS BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – AXS BOLIVIA S.A. (operador) señalando lo siguiente: *"El día de ayer llamé en dos ocasiones a lo largo del día, para averiguar la razón por la que estoy en el servicio gratuito conforme al decreto 4250. Me confirmaron que consta el pago del mes hecho de acuerdo a instrucciones de la misma AXS el día 7 de julio, sin embargo, me confirman que contabilidad no ha procesado dicho pago razón por la que el sistema me ha puesto automáticamente en la modalidad gratuita. Aparte de que el servicio esta pagado AXS no ha cumplido con lo establecido en el decreto 4250 que establece que se me debe avisar con 7 días de antelación al cambio ya que no se ha producido ningún contacto para avisar de dicho cambio y mediante el cual se habría aclarado el asunto y se habría evitado causarme el perjuicio a mi trabajo que tengo que hacer en línea. Es por esto que exijo el restablecimiento inmediato del servicio. Solicito copia del tenor"*.

2. El operador el 12 de agosto de 2020 a través de la nota AXS-GCC N° 0608/2020 respondió la reclamación directa presentada por el usuario declarándola improcedente bajo el siguiente contexto: *"Según lo dispuesto en el D.S. 4250 de fecha 28/05/2020, el proveedor está en la obligación de mantener a los usuarios con condición "Falta de Pago" en un Servicio Gratuito denominado Mantengámonos Conectados de características específicas; para lo cual, cumpliendo con la normativa que nos regula, en fecha 29 de junio se ha procedido con la comunicación a todos nuestros usuarios a través de un medio de prensa de circulación nacional. En fecha 6 de julio, de acuerdo al citado Decreto Supremo, debido a que su servicio es prepago y con las facturas pendientes de abril, mayo y el mes de julio 2020, se lo llevó al Servicio Gratuito Mantengámonos Conectados, situación que fue informada a su persona en la resolución al Reclamo ODECO N° 7470. Si bien en fecha 7 de julio envió el comprobante del pago de su servicio del mes de julio de acuerdo al importe proporcionado por nuestro personal, las facturas de abril y mayo aún se encontraban pendientes de pago, pese a ello, se devolvió su servicio a su velocidad contratada hasta el 13 de julio para que pueda regularizar el pago pendiente y al no registrarse el mismo, se volvió su velocidad al Plan Gratuito"*.

3. El 16 de julio de 2020 el usuario presentó la reclamación directa N° 007653 en la que indicó lo siguiente: *"A pesar de haber hecho el pago, de acuerdo a las instrucciones de la propia empresa. Hace unos días mi conexión ha pasado al plan gratuito establecido en el DS 4250. Hago notar que aparte de haber sido pagado el mes, no he recibido la respectiva notificación con 7 días de antelación para poder pasar al plan gratuito. Respecto a las condiciones de velocidad del plan gratuito en el DS 4250, paso hacer el reclamo correspondiente porque no se está cumpliendo con estos parámetros, por ejemplo, mi lectura actual de velocidad según Speedtest es 0.35 Mbps, con lo cual se está incumpliendo el DS 4250. De acuerdo con el parámetro de velocidad exijo el cumplimiento del DS 4250"*.

4. Que en respuesta a la reclamación directa descrita precedentemente el operador el 12 de agosto de 2020 emitió la nota AXS-GCC N° 0609/2020 declarando improcedente el reclamo bajo el siguiente tenor: *"Según lo dispuesto en el D.S. 4250 de fecha 28/05/2020, el proveedor está en la obligación de mantener a los usuarios con condición "Falta de Pago" en un servicio Gratuito denominado Mantengámonos Conectados de características específicas; para lo cual, cumpliendo con la normativa que nos regula, en fecha 29 de junio se ha procedido con la comunicación a todos nuestros usuarios a través de un medio de prensa de circulación nacional. En fecha 6 de julio, de acuerdo al citado Decreto Supremo, debido a que su servicio es prepago y con las facturas pendientes de abril, mayo y el mes de julio 2020, se lo llevó al Servicio Gratuito Mantengámonos Conectados situación que fue informada a su persona en la resolución ODECO N° 7470. Si bien en fecha 7 de julio, envió el comprobante del pago de su servicio del mes de julio, las facturas de abril y mayo aún se encontraban pendientes de pago, pese a ello, se devolvió su servicio*





a su velocidad contratada hasta el 13 de julio para que pueda regularizar el pago pendiente, al no registrarse el mismo, se volvió a su servicio al Plan Gratuito. Respecto a las mediciones del servicio realizadas por su persona dentro del Plan Gratuito, debemos señalar que cualquier medición deberá sujetarse a una conexión directa con cable UTP en puertos Ethernet del Módem y de su dispositivo, garantizando ser el único dispositivo en la red, y garantizando realizar una medición de la red de AXS a un servidor de AXS. Hemos revisado nuestros registros y nos ratificamos que su servicio se halla configurado con la velocidad 1Mbps”.

5. Que el recurrente el 17 de julio de 2020 presentó su reclamación directa N° 007654 en contra de AXS BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – AXS BOLIVIA S.A. señalando lo siguiente: “El día de hoy ante la imposibilidad de ejercer mi derecho al servicio básico de telecomunicaciones efectué pruebas de velocidad, dando como resultado una velocidad de 0.26 Mbps y un máximo 0.77 Mbps, con lo cual no se está cumpliendo lo establecido en el decreto Supremo 4250, solicitó copia de respaldo de la presente reclamación”. En respuesta a la reclamación directa N° 007654 el operador emitió la nota AXS-GCC N° 0610/2020 declarando improcedente la reclamación directa de la siguiente manera: “Respecto a las mediciones del servicio realizadas por su persona dentro del Plan Gratuito, debemos señalar que cualquier medición deberá sujetarse a una conexión directa con cable UTP en puerta Ethernet del Modem y de su dispositivo, garantizando ser el único dispositivo en la red, y garantizando realizar una medición de la red de AXS a un servidor AXS. Hemos revisado nuestros registros y nos ratificamos que su servicio se halla configurado con velocidad de 1Mbps”.

6. El 25 de agosto de 2020 el recurrente presentó sus reclamaciones administrativas ante AXS BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – AXS BOLIVIA S.A., expresando su desacuerdo con las respuestas a sus reclamos directos, posteriormente estas fueron presentadas ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) el 10 de septiembre de 2020, quien mediante Formulario 209/2020 dispuso rechazar por manifiestamente infundada la Reclamación Administrativa presentada por Luis Eduardo Rejas Alurralde contra del operador 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 el Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003, (Reglamento aprobado por el DS 27172).

7. El recurrente interpuso recurso de revocatoria el 01 de diciembre de 2020 en contra del Formulario 209/2020, por lo que el 02 de marzo de 2021 la ATT emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 17/2021, a través de la cual se dispuso desestimar el recurso de revocatoria, por su presentación fuera de término, en aplicación de lo establecido en el inciso a) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento aprobado por el DS 27172.

8. El recurrente interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 17/2021, el cual fue resuelto por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, el 29 de julio de 2021, mediante la Resolución Ministerial N° 278, notificada, la que aceptó tal impugnación y, en consecuencia, revocó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 17/2021, instruyendo al Ente Regulador resolver nuevamente el recurso de revocatoria interpuesto por el recurrente, de acuerdo a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la citada Resolución Ministerial.

9. El 14 de septiembre de 2021 la ATT emitió la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 89/2021 de 14 de septiembre de 2021, mediante la cual resolvió: “PRIMERO. – ACEPTAR el recurso de revocatoria presentado el 01 de diciembre de 2020 por Luis Eduardo Rejas Alurralde, en contra del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada – Telecomunicaciones ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 209/2020 de 30 de octubre de 2020, revocando en consecuencia, en todas sus partes, el acto administrativo recurrido, de conformidad a lo dispuesto en el inciso b) del párrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172. SEGUNDO. – INSTRUIR que, mediante la Unidad Legal de Servicios dependiente de la Dirección Jurídica de este Ente Regulador, se emita un nuevo pronunciamiento considerando para ello los aspectos expuestos en el punto considerativo 5 de la presente Resolución.”

10. En consecuencia la ATT emitió la Resolución ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 144/2022 de 15 de junio de 2022, mediante el cual dispone: “PRIMERO.- De conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, disponer





la ACUMULACIÓN de las Reclamaciones Administrativas interpuestas por el USUARIO contra el OPERADOR en un solo trámite, acumulando las Reclamaciones Directas asignadas a los códigos AXS N° 7653, AXS N° 7654 y AXS N° 8186 a la Reclamación Directa asignada al código AXS N° 7651 por ser ésta la mas antigua, conforme el análisis efectuado vertido en el presente pronunciamiento. SEGUNDO.-Al haber verificado los requisitos de admisibilidad de la Reclamación Administrativa y en el marco del inciso a) del artículo 61 del Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, Reglamento a la Ley N° 2341 para el SIRESE (D. S. 27172) y en base al análisis realizado anteriormente corresponde RECHAZAR por manifiestamente infundada la Reclamación Administrativa debiendo NOTIFICARSE a las partes con el presente acto y DISPONER EL ARCHIVO DE OBRADOS.”

11. En fechas 22 de julio y 25 de julio de 2022, Luis Eduardo Rejas Alurralde interpone recurso jerárquico contra el Formulario de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 144/2022 de 15 de junio de 2022. La ATT mediante providencia ATT-DJ-PROV LP 133/2022 de 25 de julio de 2022, el cual señala: “(...) Ahora bien, el USUARIO interpuso su recurso jerárquico, habiéndose dirigido contra el FORM 144/2022, pese a no haber sido atendido hasta el momento en instancia de un recurso de revocatoria, pudiendo de ello entenderse que la pretensión no es clara. En ese contexto, considerando que, para la interposición de recurso jerárquico requiere la presentación previa de un recurso de revocatoria ... previamente a cualquier consideración, resulta oportuno otorgar cinco (5) días hábiles computables a partir de la notificación con el presente proveído a efectos que el impetrante ACLARE si la pretensión exteriorizada en la parte conclusiva de su memorial, supone que esta instando en resolver su pretensión en los términos y efectos del Artículo 66 de la Ley N° 2341 o si ésta puede entenderse como un recurso de revocatoria contra el FORM 144/2022”. Solicitud que fue atendida mediante nota de 1 de agosto de 2022, por el recurrente, el cual no señala de manera puntual su pretensión.

12. Nuevamente la Autoridad Reguladora emite la Providencia ATT-DJ-PROV LP 138/2022 de 11 de agosto de 2022, le otorga al recurrente el plazo de veinticuatro (24) horas para que de manera expresa señale si el recurso interpuesto es un recurso de revocatoria o un jerárquico. Con nota 15 de agosto de 2022, el recurrente aclara que el recurso interpuesto es un recurso jerárquico.

13. Mediante Auto de Radicatoria RJ/AR-037/2022 de 31 de agosto de 2022, el Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico, interpuesto por Luis Eduardo Rejas Alurralde, contra el Formulario de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 144/2022 de 15 de junio de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 805/2022, de 18 de noviembre 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 desestime el recurso jerárquico planteado por Luis Eduardo Rejas Alurralde, contra el Formulario de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 144/2022 de 15 de junio de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 805/2022, se tienen las siguientes conclusiones:

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

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

3. Que el artículo 232 de la misma norma suprema determina que: “La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad,



compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados”.

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

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

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

7. Que el artículo 91 del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobada mediante Decreto Supremo N° 27172, dispone: “I. El Superintendente General resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, prorrogables por otros sesenta (60) días en caso de la apertura de un término de prueba. Si el término de prueba es abierto de oficio, el auto de apertura deberá fundamentarse en las razones que lo justifican. II. El Recurso Jerárquico será resuelto de la siguiente manera: a. Desestimándolo cuando no existiere nulidad absoluta y hubiese sido interpuesto fuera de término o por un recurrente no legitimado; o no cumpla con los requisitos esenciales de forma exigidos; o hubiese sido interpuesto contra una resolución que previamente no fue impugnada mediante recurso de revocatoria; no cumple con los requisitos formales esenciales exigidos; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia; o b. Aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado; o c. Rechazando el recurso, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.”

8. Previamente a analizar los argumentos del recurso jerárquico planteado por Luis Eduardo Rejas Alurralde, en contra de la Resolución ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 144/2022 de 15 de junio de 2022, es necesario tomar en cuenta que la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 89/2021 de 14 de septiembre de 2021, resolvió: “**PRIMERO. – ACEPTAR** el recurso de revocatoria presentado el 01 de diciembre de 2020 por Luis Eduardo Rejas Alurralde, en contra del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada – Telecomunicaciones ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 209/2020 de 30 de octubre de 2020, revocando en consecuencia, en todas sus partes, el acto administrativo recurrido, de conformidad a lo dispuesto en el inciso b) del párrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172. **SEGUNDO. – INSTRUIR** que, mediante la Unidad Legal de Servicios dependiente de la Dirección Jurídica de este Ente Regulador, se emita un nuevo pronunciamiento considerando para ello los aspectos expuestos en el punto considerativo 5 de la presente Resolución.”; conforme se puede evidenciar, del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada – Telecomunicaciones ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 209/2020 de 30 de octubre de 2020, fue revocada totalmente, por lo que ha retrotraído sus efectos al momento previo de su emisión, motivo por el cual la ATT emitió la Resolución ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 144/2022 de 15 de junio de 2022, misma que señala: “**PRIMERO.- De conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, disponer la ACUMULACIÓN de las Reclamaciones Administrativas interpuestas por el USUARIO contra el OPERADOR en un solo trámite, acumulando las Reclamaciones Directas asignadas a los códigos AXS N° 7653, AXS N° 7654 y AXS N° 8186 a la Reclamación Directa asignada al código AXS N° 7651 por ser ésta la mas antigua, conforme el análisis efectuado vertido en el presente pronunciamiento. SEGUNDO.-Al haber verificado los requisitos de admisibilidad de la Reclamación Administrativa y en el marco del inciso a) del artículo 61 del Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, Reglamento a la Ley N° 2341 para el SIRESE (D.S. 27172) y en base al análisis realizado anteriormente corresponde RECHAZAR por manifiestamente infundada la Reclamación Administrativa debiendo NOTIFICARSE a las partes con el presente acto y DISPONER EL ARCHIVO**





DE OBRADOS." En consecuencia, al emitirse este nuevo acto administrativo de primera instancia, correspondía al recurrente activar la vía impugnatoria de revocatoria.

Al respecto conforme se evidencia de las providencias ATT-DJ-PROV LP 133/2022 de 25 de julio de 2022 y la Providencia ATT-DJ-PROV LP 138/2022 de 11 de agosto de 2022, la Autoridad Reguladora aplicando el principio de informalismo en pro del administrado, requirió que Luis Eduardo Rejas Alurralde aclare su petitorio respecto a la vía de impugnación que solicitaba, sin embargo, el recurrente aclaró y reiteró que su recurso correspondía a una impugnación jerárquica.

Solicitud que omitió seguir el procedimiento correspondiente al haberse planteado el recurso jerárquico de manera **directa y no así previamente a un recurso de revocatoria**, por lo que, no puede ser atendido por esta instancia jerárquica, en conformidad del artículo 91, numeral II, inciso a) del Decreto Supremo N° 27172, que señala: "*Desestimándolo cuando no existiere nulidad absoluta y hubiese sido interpuesto fuera de término o por un recurrente no legitimado; o no cumpla con los requisitos esenciales de forma exigidos; o hubiese sido interpuesto contra una resolución que previamente no fue impugnada mediante recurso de revocatoria; no cumple con los requisitos formales esenciales exigidos; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia; o*"

Al respecto la Sentencia Constitucional Plurinacional 0941/2017-S2 de 21 de agosto de 2017, estableció: "*La citada Sentencia Constitucional Plurinacional en el análisis del caso sobre la interposición de los señalados recursos señala: "(...) en el Fundamento Jurídico III.2 de este Fallo, se tiene puntualizado que por disposición del art. 56 de la Ley de Procedimiento Administrativo (LPA), las resoluciones administrativas de carácter definitivo o actos administrativos del mismo carácter que a criterio de los interesados afecten, lesionen o pudieren causar perjuicio a sus derechos subjetivos o intereses legítimos, dictadas por la administración pública, incluidos los gobiernos municipales, son impugnables por medio del recurso de revocatoria, previsto en el art. 64 de la LPA y luego contra la resolución que resuelva dicho recurso procede el recurso jerárquico, tal como dispone el art. 66 de la LPA."*

9. En consideración a todo lo señalado y sin que amerite ingresar en el análisis de fondo de los argumentos planteados por el recurrente, en el marco del artículo 91, parágrafo II, inciso a) del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde desestimar el recurso jerárquico planteado por Luis Eduardo Rejas Alurralde contra la Resolución ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 144/2022 de 15 de junio de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- DESESTIMAR el recurso Jerárquico planteado por Luis Eduardo Rejas Alurralde contra la Resolución ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 144/2022 de 15 de junio de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT

Comuníquese, regístrese y archívese.



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