



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

088

La Paz, **29 MAR. 2023**

VISTOS: El recurso jerárquico planteado por Ninoska Ana Reque Cortez, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 143/2022, de 28 de octubre 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 21 de abril de 2022 Ninoska Ana Reque Cortez presentó su Reclamación Directa mediante el portal mireclamo.bo, en contra de la Cooperativa de Telecomunicaciones Cochabamba R.L. – COMTECO R.L., manifestando entre otros aspectos, lo siguiente: *"Usuaría solicitó la instalación de un número de teléfono, le hicieron la instalación, pero luego le indicaron que ese número le pertenece a otra persona. La usuaria indica que usaron el número para fines comerciales usándolo en publicidad perjudicando el emprendimiento. Los técnicos hicieron la prueba de que había línea en el teléfono, a las dos semanas de la instalación no había tono. Cuando fue a realizar el reclamo le pidieron que cancele la totalidad de la instalación, de igual manera al cancelar el pago tampoco funcionaba, a los dos meses del reclamo le indicaron que el número que le asignaron no pertenecía a la usuaria, la misma pidió que se hagan responsables pero la persona que es dueña del número tiene 15 años de antigüedad. El perjuicio económico ocasionado es la propaganda comercial del emprendimiento de la usuaria es muy grande, le indicaron que se harían responsables porque era un error del técnico. Hace una semana le indicaron que el área comercial y legal indicó que no se harán responsables de su error. Que si gusta le podían liberar del pago de telefonía fija por tres meses, el daño económico no son 110 Bs que es lo que corresponde a esos tres meses de consumo"*; dicha reclamación ha sido canalizada al Operador, a través del número CMCO/CBB/9618/2022, de fecha 22 de abril de 2022 (fojas 09).

2. En fecha 03 de mayo de 2022 el Operador resolvió la reclamación directa presentada por la Usuaría, declarándola Improcedente, bajo los siguientes fundamentos: *"(...) Considerando que el periodo del incidente reclamado por el usuario es de 14 de abril de 2022; sin embargo, de acuerdo al desarrollo del reclamo, el mismo data de la gestión 2021; y la línea en reclamo 4506216 se encuentra retirada por mora en fecha 02 de agosto de 2021. El artículo 55 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo, dispone que la reclamación será presentada dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva. De acuerdo a los términos y condiciones del servicio: COMTECO R.L. no se responsabiliza de daños incluyendo entre otros, lucro cesante interrupción de actividad, pérdida de información o cualquier otra pérdida pecuniaria que se derive de la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo. Por lo expuesto, considerando la normativa vigente para la atención de reclamaciones directas, el reclamo se declara improcedente"* (fojas 18)

3. Que el 14 de junio de 2022 la Ninoska Ana Reque Cortez, presentó su reclamación administrativa ante la Autoridad Reguladora, bajo los mismos argumentos plasmados en su recurso de revocatoria (fojas 5 a 8).

4. Que mediante Formulario de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea - Telecomunicaciones ATT-DJ-FREX-ODE-TL LP 67/2022 de 28 de julio de 2022, la Autoridad Reguladora, determino lo siguiente: *"Toda vez que la resolución a la Reclamación Directa fue notificada el 05 de mayo de 2022, vía correo electrónico la USUARIA tenía el plazo de quince (15) días hábiles a fin de presentar su Reclamación Administrativa, es decir hasta el 25 de mayo de 2022; sin embargo, la misma fue presentada fuera de dicho plazo el 14 de junio de 2022, es decir catorce (14) días hábiles posteriores al vencimiento del plazo establecido en la normativa."*

DISPOSICION.- Toda vez que la USUARIA no presentó su reclamación administrativa dentro el





plazo previsto por el parágrafo I del artículo 59 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, corresponde su **RECHAZO** en el marco de lo prescrito por el inciso a) del artículo 61 del referido Reglamento, debiendo **NOTIFICARSE** a las partes con el presente acto y **DISPONER EL ARCHIVO DE OBRADOS**” (fojas 31 a 32).

5. Que en fecha 08 de agosto de 2022, Ninoska Ana Reque Cortez, interpuso recurso de revocatoria contra el Formulario de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea Telecomunicaciones ATT-DJ-FREX-ODE-TL LP 67/2022, de 18/02/2022 de 28 de julio de 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 03 de agosto de 2022, manifestando (fojas 34 a 41):

i) Indica que mediante el Formulario 67/2022, se le indicó que el reclamo administrativo fue rechazado por tener carácter improcedente y al ser presentado a destiempo, siendo que, de acuerdo a los datos manejados, el reclamo directo fue realizado el 22 de abril de 2022 y el resultado del mismo, habría sido comunicado mediante correo electrónico, debiendo haber efectuado su reclamación administrativa hasta el 25 de mayo del mismo año; sin embargo, tal como acredita de la impresión fotostática de su correo electrónico acompañada a su recurso de revocatoria, afirma que no ha sido notificada en la fecha indicada en dicho Formulario, es decir el 05 de mayo de 2022, razón por la cual al encontrarse preocupada ante la falta de respuesta e interés de la empresa infractora, puesto que desconocía el resultado de su reclamación, por lo cual, en fecha 14 de junio de 2022, tuvo que presentar su reclamación en segunda instancia administrativa, debiendo ser la misma considerada y a su vez, disponer el resarcimiento de daños ocasionados por los infractores debido a una equivocación severa del Operador.

ii) Refiere que su persona como propietaria de una Línea Telefónica de la empresa, el pasado 16 de noviembre de 2020, solicitó se instale una línea trilliza en el local comercial del emprendimiento que su hija había instaurado, tal como acredita de la Solicitud de Servicios Corporativos y el Contrato de Suministro del Servicio Local de Telecomunicaciones.

iii) Indica que hecha la solicitud un par de días después personal técnico se hizo presente en la dirección como bien indica en la ubicación “Tienda” y se le asignó el número 4506212 tal como acredita en la Hoja de Ruta del servicio.

iv) Sostiene que como el teléfono ya había sido asignado y tratándose de un local comercial, su hija con mucho esfuerzo procedió a realizar y encargar toda la propaganda comercial que se requería para llevar adelante el emprendimiento que la misma iniciaba, como acredita tanto de la Pro- Forma como de la Fractura que se emitió por la imprenta MELANI, así como del material que sobró de la misma.

v) Menciona que transcurrieron un par de semanas, sin que el teléfono funcione, por lo que se apersonó a las oficinas a cancelar las respectivas facturas y presentar la queja, momento en el cual el personal de la empresa COMTECO le indicó que el número que le habían asignado era de propiedad de otra persona y que hablarían con la misma para que renuncie al número y el mismo sea habilitado en el local comercial de su hija, ya que la propaganda ya estaba corriendo y sería un perjuicio por la inversión que hizo en la misma.

vi) Manifiesta que semanas más tarde, ante la falta de comunicación volvió a llegar a la ciudad de Cochabamba y se apersonó nuevamente a las oficinas de COMTECO, donde le indicaron que la propietaria de dicho número no quería renunciar al mismo, por lo que le asignarían otro, y que el dinero de las facturas que había cancelado se le reembolsaría; sin embargo, dicho aspecto le pareció una falta de respeto y consideración, a la inversión que su hija realizó en la proaganda de su local comercial y que no podía quedar impune, pues según la explicación de la empresa era el técnico que supuestamente se había equivocado, por lo que le pidieron que realice una nueva queja en el primer piso, extremo que su persona cumplió y que debe estar registrado en el sistema de la empresa; a lo cual nuevamente le indicaron que debe esperar que procesen y se comuniquen con su persona.

vii) Señala que habiendo transcurrido un par de meses, sin que la empresa le diera solución al problema que ellos ocasionaron, en un nuevo viaje que realizó a la ciudad de Cochabamba, volvió las oficinas, haciéndose presente en el 5to piso donde una señora de nombre Jhanet, le indicó que se habían tratado de contactar con su persona, pero que nunca se pudo concretizar dicha llamada, por lo que refiere que tal aseveración es completamente falsa, toda vez que jamás ingreso a su número de celular o teléfono fijo



de referencia ninguna llamada por parte de COMTECO, aspecto que pide sea corroborado del sistema de la empresa o en su defecto del registro de llamadas de su celular o teléfono fijo; y que en esa oportunidad la mencionada señora le dijo que el trámite había quedado paralizado, pues su persona debía presentar algún documento que respalde los gastos que había realizado en la propaganda del local comercial, pues el funcionario que se había equivocado tendría que asumir los mismos, pero en ese momento no se encontraba en su poder dichos documentos, indicando que los haría llegar en cuanto los obtenga.

viii) Lamenta que no pudo hacer llegar la proforma que adjuntó al reclamo presentado a COMTECO, toda vez que tuvo que salir de viaje por una emergencia familiar a Potosí, por lo que no pudo continuar con seguimiento del reclamo que realizó, y que en fecha 11 de marzo de 2022, se presentó en las oficinas del Operador, cuando el personal del 5to piso le informó que no se hizo nada, ya que la única manera de viabilizar su reclamo sería presentado una carta, por lo que presentó su reclamo por escrito, pidiendo se dé la respectiva solución, ya que el perjuicio que sufrió su hija fue muy alto.

ix) Expresa que el 21 de abril de 2022, se comunicó con el Call Center de la ATT, donde se le recepcionó su reclamo y le manifestaron que gestionarían con la empresa, teniendo que computarse un plazo de 15 a 20 días hábiles para procesar, y que COMTECO desde que su persona realizó su queja ante la ATT, tenía hasta el pasado 23 de mayo como plazo máximo para comunicarse con su persona, por lo que solicita se proceda con la 2da instancia de su reclamo. Tal como ha sido expuesto en su reclamación administrativa, reitera que propone como solución al conflicto, el resarcimiento de al menos 90% de los gastos respecto al perjuicio ocasionado. Asimismo, espera que la impugnación sea procedente y que su reclamo sea procesado correctamente.

6. En fecha 28 de octubre de 2022, la ATT emitió la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 143/2022, mediante la cual resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Ninoska Ana reque Cortez, contra el Formulario de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea-Telecomunicaciones ATT-DJ-FREX-ODE-TL LP 67/2022 de 28 de julio de 2022, en consideración a lo siguiente (fojas 62 a 68):

i) Expone con carácter previo que la determinación de esa Autoridad asumida mediante el FORM 67/2022, fue la de rechazar la Reclamación Administrativa presentada por la recurrente, basándose en el hecho que la misma ha sido presentada fuera del plazo previsto, por lo que considera que corresponde revisar las actuaciones suscitadas en el procedimiento en cuestión, describiendo lo siguiente: "(...) i. La USUARIA interpuso su reclamación mediante el portal mireclamo.bo para que sea canalizada hacia el OPERADOR, generándose el formulario de reclamación directa, en el cual quedó consignado el número telefónico (73707046), su dirección (El Vergel, Torre 1, Piso 11) y correo electrónico de referencia (ninoskareque@gmail.com). ii. En respuesta a tal reclamación, a través del correo electrónico enviado a la dirección ninoskareque@gmail.com, el 04 de mayo de 2022, según consta a fs. 18 del expediente, COMTECO R.L. dio respuesta a la reclamación directa presentada por la USUARIA, declarándola improcedente. iii. La USUARIA presentó su reclamación administrativa ante esta Autoridad el 14 de junio de 2022. De lo descrito precedentemente, corresponde dejar claro que el plazo para la presentación de la reclamación administrativa empieza a correr desde el día siguiente hábil de la notificación con la resolución de respuesta a la reclamación directa o concluido el plazo para su emisión".

ii) Sostiene que en el contexto anotado, en el FORM 67/2022, esa Autoridad Regulatoria llegó a la convicción de que la reclamación administrativa fue presentada extemporáneamente, ello sobre la base de las previsiones del parágrafo I del artículo 59 del Reglamento aprobado por el DS 27172, según el cual, el plazo para la presentación de la reclamación administrativa es de quince (15) días desde la declaratoria de improcedencia de la reclamación directa o desde la falta de resolución a la misma dentro del plazo establecido al efecto, mismo que, comienza a correr desde el día siguiente hábil a dicha notificación, teniendo en este caso como fecha límite de presentación de la reclamación administrativa el 25 de mayo de 2022; sin embargo, tal reclamación fue presentada el 14 de junio del mismo año. Al respecto, en el recurso de revocatoria presentado por la recurrente, la misma expuso argumentos relativos tanto al fondo de su reclamación, como a la presentación de su reclamación administrativa, estos últimos son aquellos que cabe considerar a los efectos del presente pronunciamiento, toda vez que al no haber ingresado al análisis de los argumentos de fondo de la controversia, resulta impertinente su examen en la instancia de revocatoria en la que esta Autoridad, como efecto de un recurso, se ve obligada a revisar su propia actuación.

iii) Manifiesta que en coherencia a lo expuesto en el punto conclusivo precedente, acerca del argumento de la USUARIA relativo a que no le habría llegado ningún mensaje enviado al correo electrónico, como lo es afirmado por el Formulario 67/2022, adjuntando a dicho efecto, capturas de pantalla de la bandeja de



entrada de dicho correo; corresponde manifestar que ha quedado acreditado que COMTECO R.L. el 04 de mayo de 2022, hizo conocer a la Usuaría la respuesta a su reclamación directa a través del correo electrónico antes referido, medio válido al efecto según dispone el inciso b) del numeral 10 del artículo 22 del Instructivo para el Procedimiento de Atención, Información y Reclamación del Sector de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 0322/2013 de 28 de junio de 2013, razón por la que, debe considerarse a efectos de cómputo de plazo para la presentación de la reclamación administrativa la fecha en que el Operador remitió el correo electrónico adjuntando la respuesta a la reclamación directa, es decir, el 04 de mayo de 2022. Por lo que en consideración a que el plazo de quince (15) días previsto en el parágrafo I del artículo 59 del Reglamento aprobado por el DS 27172, para la presentación de la reclamación administrativa, vencía el día 25 del señalado mes y año, la reclamación presentada el 14 de junio de ese año, resulta extemporánea.

iv) Hace referencia al argumento de la Usuaría, respecto a que no había recibido el correo electrónico referido y que ante su preocupación por la falta de respuesta e interés de la Cooperativa, presentó su reclamación administrativa el 14 de junio de 2022; señalando que el Operador ha demostrado haber notificado a la recurrente con la resolución de la reclamación directa, la cual, ha sido practicada de manera electrónica vía e-mail; en ese sentido, no es posible considerar como válido el citado argumento en instancia de revocatoria, más aún, cuando COMTECO R.L. cumplió con lo dispuesto por normativa vigente, considerando que en un proceso de reclamación administrativa la carga probatoria recae en el Operador, por lo que, a dicho efecto, cabe recordar que uno de los principios rectores de la administración es el principio de buena fe, previsto en el inciso e) del artículo 4 de la Ley N° 2341. En ese orden de ideas, las imágenes adjuntas al recurso de revocatorio motivo de autos, no ponen en duda la notificación efectuada por el Operador.

v) Señala que, bajo ese razonamiento, que la fecha debe ser considerada para el cómputo del plazo para la presentación de la reclamación administrativa es aquella en que el Operador remitió el correo electrónico al cual se adjuntó la respuesta a su reclamación directa, es decir, el 04 de mayo de 2022.

vi) Expresa que en función a lo indicado, sin emitir mayor pronunciamiento sobre otros argumentos expuestos por la recurrente en su recurso de revocatoria, ya que refieren al fondo de las reclamaciones directa y administrativa por ella presentadas, al no haber ésta desvirtuado la determinación asumida por el Ente Regulador en el Formulario 67/2022, al haberse verificado que, en efecto, su reclamación administrativa fue extemporáneamente presentada, en el marco del inciso c) del parágrafo II del artículo 89 del Reglamento aprobado por el DS 27172, corresponde rechazar tal recurso de revocatoria y consiguientemente, confirmar en todas sus partes el Formulario 67/2022.

7. Notificada el 07 de noviembre de 2022, Ninoska Ana Reque Cortez, mediante memorial de 17 de noviembre de 2022, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 143/2022, bajo los siguientes argumentos (fojas 74 a 78):

i) Manifiesta que pese a haber solicitado de manera escrita en fecha 08 de noviembre de 2022, se le extienda, copia de la prueba presentada por el Operador, (con la cual estuviera acreditando que se le brindo respuesta a su reclamación, en fecha 04 de mayo de 2022 y por tanto el plazo para su reclamo había vencido en fecha 25 de mayo de 2002), no había accedido a la supuesta prueba, desconociendo si se cumplió a cabalidad lo que le fue ordenado mediante auto de fecha 14 de septiembre, el cual había requerido: 1. Reporte del Servidor del correo electrónico enviado a la USUARIA con la notificación de respuesta a la reclamación directa interpuesta por ésta; mismo que deberá contener la fecha y hora de envío, así como la resolución a la reclamación adjunta. 2. **Acuse de recibido o confirmación de lectura del correo electrónico enviado en fecha 04 de mayo de 2022 al correo electrónico registrado por la USUARIA**"; manifestando que, su persona una vez más había revisado de manera exhaustiva en todas las bandejas ingreso que se tiene en un correo electrónico, razón por la cual adjunta en fojas 3 prueba de que su persona no ha recibido ningún correo por parte del Operador, por lo cual la determinación que se está tomando es totalmente arbitraria, pues si la carga de la prueba le corresponde al Operador, debiendo ser la misma idónea y completa, cumpliendo con las determinaciones que se han dispuesto, no debiendo solo aplicarse el principio de buena fe, establecida en el inciso e) del artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, aseverando que la supuesta prueba presentada es falsa y/o incompleta.

ii) Solicita que a fin de que se corrobore lo aseverado, se practique la pericia respectiva en su correo electrónico, pidiendo: 1. Se designe Perito Informático que pueda acceder al sistema tanto del operador como de su persona para verificar si la empresa Operadora efectivamente ha enviado dicho correo y si su





persona lo recibió y confirmó el mismo y 2. Se señale día y hora para la apertura tanto del correo de la empresa operadora como de su correo electrónico.

iii) Sostiene que el daño económico por un error que la misma empresa ha cometido, no puede ni debe quedar impune, debiendo ser considerada, disponiendo el resarcimiento de daños ocasionados por los infractores, debido a una equivocación severa de COMTECO, por lo menos en un 90% de los gastos realizados y que están avalados en la fotocopia de la factura que presentó, ya sea de la empresa o el empleado responsable cubriendo en parte todos los daños ocasionados en la equivocada propaganda comercial que fue repartida para el local comercial de su hija.

8. Mediante nota ATT-DJ-N LP 952/2022 en fecha 22 de noviembre 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 79).

9. A través de Auto RJ/AR-71/2022, de 15 de diciembre de 2022, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, radicó el recurso jerárquico interpuesto por Ninoska Ana Reque Cortez, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 143/2022. (fojas 80).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 163/2023, de 28 de marzo de 2023, 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 Ninoska Ana Reque Cortez, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 143/2022, de 28 de octubre de 2022, revocando totalmente 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° 163/2023, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que 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. Que 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. Que el inciso c) del artículo 4 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, dispone que la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.

4. Que 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. Que 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. Que 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. Que el parágrafo 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 parágrafo II, establece que el Recurso Jerárquico será resuelto aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado.

8. Que el artículo 203 de la Constitución Política del Estado, establece que las decisiones y sentencias del Tribunal Constitucional Plurinacional son de carácter vinculante y obligatorio y contra ellas no cabe recurso ordinario ulterior alguno. En ese contexto, cabe considerar que la Sentencia Constitucional Plurinacional 0025/2019 –S4 de 01 de abril de 2019, señala que la SCP 1020/2013 de 27 de junio, al respecto refirió: “Por su parte, la motivación y fundamentación de las resoluciones judiciales resulta ser una condición de validez de las resoluciones judiciales, puesto que la credibilidad de la administración de justicia radica básicamente en que las decisiones plasmadas en resoluciones estén debidamente motivadas y fundamentadas. La fundamentación implica explicar las razones jurídicas de la decisión judicial, es decir, la cita a las normas jurídicas (Constitución Política del Estado, normas del bloque de constitucionalidad, leyes, etc., así como jurisprudencia constitucional y ordinaria) que son aplicables al caso; en tanto que la motivación consiste en establecer los motivos concretos de porqué el caso analizado se subsume en dichos fundamentos jurídicos, pudiendo intervenir en el análisis inclusive motivos de índole cultural, social, axiológico, entre otros, que guiaron a la autoridad judicial a tomar una decisión de una determinada forma. En función a las consideraciones antes señaladas, la importancia de la fundamentación y motivación de las decisiones judiciales, radica básicamente en que el juzgador, a tiempo de emitir su veredicto debe plasmar de manera clara, las razones, motivos y, explicar las normas en las que fundó su decisión, de modo que, los justiciables tengan el conocimiento y control sobre la resolución que les involucra a ellos en su condición de partes en la sustanciación del proceso” (...). ”

9. Conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar si el rechazo fue correctamente determinado, para cuyo efecto es necesario considerar los extremos expuestos por la recurrente, de lo que se obtiene:

i. En cuanto al argumento de la recurrente, donde manifiesta: “Que pese a haber solicitado de manera escrita en fecha 08 de noviembre de 2022, se le extienda, copia de la prueba presentada por el Operador, (con la cual estuviera acreditando que se le brindo respuesta a su reclamación, en fecha 04 de mayo de 2022 y por tanto el plazo para su reclamo había vencido en fecha 25 de mayo de 2002), no había accedido a la supuesta prueba, desconociendo si se cumplió a cabalidad lo que le fue ordenado mediante auto de fecha 14 de septiembre, el cual había requerido: 1. Reporte del Servidor del correo electrónico enviado a la USUARIA con la notificación de respuesta a la reclamación directa interpuesta por ésta; mismo que deberá contener la fecha y hora de envío, así como la resolución a la reclamación adjunta. 2. Acuse de recibido o confirmación de lectura del correo electrónico enviado en fecha 04 de mayo de 2022 al correo electrónico registrado por la USUARIA”; manifestando que, su persona una vez más había revisado de manera exhaustiva en todas las bandejas ingreso que se tiene en un correo electrónico, razón por la cual adjunta en fojas 3 prueba de que su persona no ha recibido ningún correo por parte del Operador, por lo cual la determinación que se está tomando es totalmente arbitraria, pues si la carga de la prueba le corresponde al Operador, debiendo ser la misma idónea y completa, cumpliendo con las determinaciones que se han dispuesto (...)”, corresponde señalar que de acuerdo a la revisión de antecedentes, efectivamente, se advierte a fojas 45 y 46 el Auto ATT-DJ-A TL LP 334/2022 de 14 de septiembre de 2022, en el cual la ATT dentro el termino de prueba del recurso de revocatoria, había requerido al Operador lo aseverado por la recurrente, obteniendo como respuesta por parte de COMTECO R.L a través de nota CITE: AR EXT 436/22 de 28 de septiembre de 2022, (fojas 54 a 56) que: “(...) la notificación ha sido practicada de manera electrónica por e-mail, cumpliendo a cabalidad con lo dispuesto por la autoridad en la RAR 322/2013. Sin embargo, la normativa bajo esta modalidad





de notificación por las características propias que tiene la notificación electrónica no exige acuse de recibo (...); no obstante, la recurrente había adjuntado en su recurso de revocatoria (fojas 36 a 37) impresión fotostática de su bandeja de correo electrónico, donde supuestamente no se advierte la remisión de ningún "correo electrónico" por parte del operador en fecha 04 de mayo de 2022, aspecto que no fue aclarado ni respondido al momento de emitir la Resolución de Revocatoria, toda vez que la misma se limitó en indicar que: "A quedado acreditado que COMTECO R.L. el 04 de mayo hizo conocer a la Usuaría la respuesta a su reclamación directa a través del correo electrónico", sin ninguna otra explicación que lleve a la convicción de que efectivamente dicho correo fue remitido en la fecha prevista o el mismo haya sido rechazado por el destinatario, constituyéndose ello en un aspecto fundamental que debe ser motivado al momento de rechazar el recurso de revocatoria y confirmar el Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea –Telecomunicaciones ATT-DJ-FREX-ODE-TL 67/2022, en el cual la ATT rechazó la reclamación administrativa por haber sido interpuesta fuera de plazo de 15 días hábiles, ya que bajo el principio de verdad material correspondía verificar los extremos expuestos por la recurrente y la misma tenga plena convicción de la razones por las cuales la ATT adoptó su determinación.

Al respecto el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, a través de la Resolución Ministerial N° 371 de 29 de septiembre de 2016, ya se pronunció al respecto, manifestando: "(...) de acuerdo con el parágrafo II del artículo 63 del Reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N° 27172, en reclamaciones administrativas la carga de la prueba es del operador, por lo tanto para resolver la misma la ATT debe centrar su análisis y valorar las pruebas que el operador presentó o no, para demostrar que el servicio fue efectivamente prestado, que la facturación es correcta y desvirtuar lo alegado por el usuario; y en el caso de que el usuario presente pruebas, como en este caso, éstas deben ser contrastadas con las pruebas presentadas por el operador y valoradas en favor del usuario, conforme al artículo 57 de la Ley N° 164; es decir, se parte de la presunción de que lo reclamado por el usuario es cierto, debiendo el operador desvirtuar las aseveraciones (...)"

ii. En cuanto a la pericia solicitada respecto a la prueba aportada, es necesario que la recurrente tome en cuenta que la misma pudo ser solicitada al momento de interponer su recurso de revocatoria, debiendo tener en cuenta que la prueba propuesta por el Usuario en instancia jerárquica, por su naturaleza, debe ser ofrecida durante el proceso de reclamación administrativa o del recurso de revocatoria, pues es ese el momento en el cual corresponde su producción para que el ente regulador pueda valorarla debidamente conforme a los procedimientos legalmente establecidos, no corresponde considerarla en fase jerárquica por su ofrecimiento inoportuno, más si se considera que la autoridad jerárquica, no podría emitir pronunciamiento sobre elementos probatorios que no fueron de conocimiento de la autoridad que dictó la resolución recurrida (R.M. N° 273 de 9 de septiembre de 2010 emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda).

10. 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 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 motivación de su decisión, suprimió 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 y fundamentado.

11. Que al haberse establecido la falta de fundamentación y motivación suficientes, en el análisis de la ATT, **no corresponde emitir pronunciamiento sobre los aspectos 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 supuestamente podrían ser revisados en un posterior recurso jerárquico.

12. Por todo lo referido y en el marco del inciso u) del artículo 63 del Decreto Supremo N° 4857 y del inciso b) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Ninoska Ana Reque Cortez, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 143/2022, de 28 de octubre de 2022, revocando totalmente el acto administrativo impugnado.

POR TANTO:

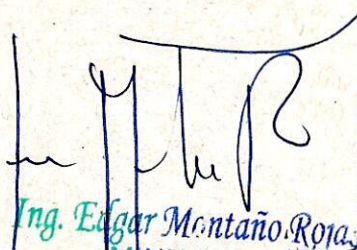
El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

PRIMERO. - **Aceptar** el recurso jerárquico interpuesto por Ninoska Ana Reque Cortez, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 143/2022, de 28 de octubre de 2022, **revocando totalmente** el acto administrativo impugnado.

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

