



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

090

La Paz, **04 ABR. 2023**

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Daniel Fernando Zeballos Añez, en representación legal de la Cooperativa de Telecomunicaciones Santa Cruz R.L. COTAS R.L., en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ -RA RE-TL LP 145/2022, de 01 de noviembre de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

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

1. En fecha 07 de septiembre de 2020, Julio Cesar Tobares Barrientos, presentó su Reclamación Directa COTAS/SCZ/2945/070920 ante la Oficina del Consumidor – ODECO del Operador, manifestando: *"Usuario indica no estar de acuerdo en el cobro por cuarentena realizado en su servicio, tomando en cuenta que su servicio es PREPAGO y en ningún momento autorización para que se realice el cobro, tomando en cuenta que después del corte de su servicio es decisión suya volver a prepagar el servicio, indica también que en tiempos de cuarentena le venía una velocidad de 1MB y no así del plan solicitado"* (fojas 01 a 02).
2. Al no haber sido resuelta aparentemente su Reclamación Directa, el Usuario presentó su Reclamación Administrativa en fecha 29 de octubre de 2020, ante la Autoridad Reguladora, donde expuso: *"La presente carta es solicitando la ayuda a la ATT por un cobro indebido en la cuarentena que se me hace por un servicio de internet malo y deficiente, bajando la velocidad a lo mínimo 1 mega y no así la velocidad establecida por el plan accedido siendo que mi plan de internet es PREPAGO y en ningún momento me avisan ni tampoco doy autorización (sic) para seguir con el servicio de internet, siendo también que yo estaba pagando por una velocidad inferior a los que estaban ofreciendo la empresa COTAS a su defensa ellos alegan que mientras yo no de la orden de actualizar el servicio y la velocidad ellos no hacen nada, siendo que yo pagaba la misma cantidad por menos velocidad"* (fojas 03).
3. En fecha 03 de noviembre de 2020, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, solicitó información e instó al Operador a tratar de buscar un entendimiento con el Usuario; sin embargo, el Operador no había contestado dicha solicitud, no existiendo constancia alguna de haber solucionado el reclamo (fojas 04 a 06).
4. La ATT, mediante Providencia ATT-DJA-ODE-TL LP 310/2021 de 07 de mayo de 2021, solicitó al Operador remita información adicional respecto al reclamo, misma que fue notificada en fecha 14 de mayo de 2021; y supuestamente según la ATT la misma no había sido respondida (fojas 10 a 13).
5. A través de Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TL LP 534/2021, de 13 de octubre de 2021, la ATT formuló cargo contra la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L. – COTAS R.L. por: " a) La presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio, aprobado por Decreto Supremo N° 25950 de 20 de octubre de 2000, ante la presunta facturación indebida aplicada durante los meses de marzo a septiembre de 2020 por el servicio de Internet. b) La presunta comisión de la infracción prevista en el inciso d) del parágrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio, aprobado por Decreto Supremo N° 25950 de 20 de octubre de 2000, ante la presunta existencia de un funcionamiento irregular del sistema





de atención de reclamos y otros servicios de asistencia al USUARIO", notificado el traslado de cargos. Por lo que el Operador respondió el citado Autos a través de nota COTAS GG/UR N° 0936/2021 de 28 de octubre de 2021 (fojas 13 a 18).

6. En fecha 05 de septiembre de 2022, a través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 241/2022, la ATT determino: PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por JULIO CESAR TOBARES BARRIENTOS contra la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L. – COTAS R.L., al haberse evidenciado la comisión de la infracción contenida en el inciso a) del párrafo I del Artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio, aprobado por Decreto Supremo N° 25950 de 20 de octubre de 2000, ante cobros indebidos aplicados al USUARIO en el periodo de junio a septiembre de 2020. SEGUNDO.- DECLARAR FUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por PABLO ROCHA LAFUENTE contra la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L. – COTAS R.L., al haberse evidenciado la comisión de la infracción contenida en el inciso d) del párrafo I del Artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio, aprobado por Decreto Supremo N° 25950 de 20 de octubre de 2000, ante el presunto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y otros servicios de asistencia al USUARIO. TERCERO. - INSTRUIR a la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L. – COTAS R.L., dejar sin efecto los montos facturados durante el periodo comprendido entre los meses de junio a septiembre de 2020, debiendo remitir la constancia de la misma a este Ente Regulador en el plazo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación con el presente Acto Administrativo. CUARTO. - INSTRUIR a la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ R.L. – COTAS R.L., implementar medidas correctivas a efectos de brindar una atención adecuada y dar asistencia de calidad a los usuarios, debiendo remitir la constancia de las acciones efectuadas a este Ente Regulador en el plazo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación con el presente Acto Administrativo (...)", conforme a los siguientes criterios (fojas 49 a 58):

i) Expone que centró su análisis en identificar dos aspectos: a) Una presunta facturación indebida aplicada durante los meses de marzo a septiembre de 2020 por el servicio de Internet. b) El presunto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al Usuario.

ii) Señala que el Operador no brindo información en cuanto al plan en el que se encontraba el Usuario, desconociéndose la tarifa mensual aplicada en el periodo objeto de la reclamación.

iii) Toma en cuenta el periodo objeto de la reclamación (marzo a septiembre de 2020), haciendo notar, que en aplicación del Decreto Supremo N° 4206 de 01 de abril de 2020, el Operador indicó que no cortó el servicio al Usuario, a pesar que el mismo no realizó el pago.

iv) Refiere que el Operador menciona que a partir de fecha 09 de junio de 2020, el servicio del Usuario migró al Plan "Mantengámonos Conectados", indicando que se aplicó el Decreto Supremo N° 4250 para todos sus asociados y clientes que contaran con dos o más facturas pendientes y/o periodos pendientes de pago, mencionando que el Usuario no habría pre pagado su servicio durante el periodo del 01 de abril de 2020 al 08 de junio de 2020.

v) Indica que, sin embargo, tal situación no era condicionante para que el Usuario pueda migrar de Plan "Mantengámonos Conectados", puesto que el servicio del Usuario era prepago.

vi) Sostiene que, el Operador señaló que el Usuario no habría efectuado pagos en el periodo del 01 de abril de 2020 al 08 de junio de 2020, por lo cual, se presumió que no tenía deudas en el mes de marzo de 2020.

vii) Expone que el Decreto Supremo N° 4250 de 28 de mayo de 2020, establece la habilitación del servicio denominado Mantengámonos Conectados señalando que, pasada la fecha de recarga o pago establecido en su contrato o el incumplimiento de su plan de pagos por parte del Usuario, el Operador o proveedor del servicio no debe realizar el corte pudiendo mantener el plan contratado o habilitar el





Servicio Gratuito Mantengámonos Conectados, previa comunicación al Usuario de al menos siete (7) días calendario.

viii) Alega que el Operador presentó un archivo denominado "CONEXIONES CONTRATO AD110916" el cual contiene información de las fechas y horas de conexión de los meses de marzo, mayo y junio de 2020, correspondiente al servicio de Internet del Usuario; sin embargo, esta información no contribuye a determinar la duración de las conexiones realizadas por el Usuario, como tampoco a verificar la calidad con la cual se habría realizado las mismas, por lo tanto el documento presentado, no aporta a dilucidar que las conexiones realizadas se encontrarían en condiciones de calidad, por lo que el Operador no presentó suficiente evidencia para corroborar la calidad del servicio prestado.

ix) Hace referencia a que el Operador señaló que el Usuario contaba con una deuda pendiente de pago por Bs437.47 (Cuatrocientos treinta y siete 47/100 bolivianos); sin embargo, esa Autoridad no tiene la certeza que el monto señalado anteriormente corresponda al periodo objeto de reclamo.

x) Expresa que la facturación del mes de marzo es correcta, puesto que se verifico que el Usuario tuvo accesos al servicio, asimismo en el marco de la aplicación del Decreto Supremo N°4206 la facturación de los meses de abril y mayo es correcta; y en aplicación del Decreto Supremo N°4250, la facturación de los meses de junio a septiembre es indebida.

xi) En relación al funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y otros servicios de asistencia al usuario; indica que el Operador no se pronuncia en cuanto a la información y/o asistencia brindada al Usuario en relación al servicio prepago y a la aplicación de los decretos supremos N°4206 y 4250, lo que en consecuencia derivó en una falta de información al Usuario por no contar con información precisa y oportuna en relación a su servicio.

xii) Sostiene que, al no contar con prueba efectiva por parte del Operador, el Reglamento Aprobado por D.S. 27172, establece que la carga de la prueba corresponde al mismo, lo que permitirá a la Autoridad Reguladora emitir criterio prudente y razonable, debido a la disponibilidad tecnológica y el conocimiento legal que posee, a diferencia del Usuario, quien se adhiere al contrato y asume todas las condiciones técnicas y legales preestablecidas para el servicio. Indicando que esa medida tiene la finalidad de equilibrar la relación Usuario Operador y de lograr que en todo proceso prime el principio de igualdad procesal entre las partes.

xiii) Argumenta que el Operador es el responsable de desvirtuar los cargos formulados en su contra, a través de los medios probatorios que estén a su alcance, que le sean requeridos o que considere pertinentes, caso contrario los cargos y los argumentos de la Reclamación Administrativa se dan por probados, conforme establece el Artículo 62 del citado Reglamento.

xiv) Sostiene que la Autoridad Reguladora debe actuar conforme 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; de la revisión de la documentación se verificó que el Usuario tuvo accesos al servicio en el mes de marzo, siendo correcta la facturación. Y asimismo, el Decreto Supremo N° 4206 de 01 de abril de 2020 que establece la continuidad de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información durante la emergencia sanitaria nacional contra el Coronavirus (COVID-19) prohibiendo a los operadores el corte del servicio y la imposición de sanciones a los usuarios por falta de pago; al respecto la aplicación de la citada norma correspondería únicamente para la facturación de los meses de abril y mayo de 2020.

xv) Expresa en cuanto a la facturación correspondiente a los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2020, que el Operador no aplicó a la cuenta del Usuario las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 4250 de 28 de mayo de 2020 que determinan las condiciones y medidas para la continuidad de los servicios de telecomunicaciones y postal, durante la cuarentena nacional, condicionada y dinámica, en el presente caso, la habilitación del servicio gratuito para la modalidad pre pago, evidenciándose el cobro indebido del servicio de acceso a Internet correspondiente a los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2020; y que en ese entendido, el Operador no desvirtuó el cargo formulado por la comisión de la infracción establecida en el inciso a) del párrafo I del Artículo 15 del Reglamento de Sanciones, ante la facturación indebida aplicada a la cuenta del Usuario; por tanto, corresponde declarar fundada la reclamación administrativa, conforme lo dispuesto en el párrafo I del Artículo 65 del Reglamento aprobado por D.S. 27172 e instruir al Operador dejar sin efecto, los montos indebidamente cobrados durante los meses de junio a septiembre de 2020.





xvi) Refiere respecto al presunto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y otros servicios de asistencia al usuario; que el Operador no se pronuncia en cuanto a la información y/o asistencia brindada al Usuario en relación al servicio prepago y a la aplicación de los decretos supremos N°4206 y 4250, lo que en consecuencia derivó en una falta de información al Usuario por no contar con información precisa y oportuna en relación a su servicio; toda vez que es obligación del Operador brindar una atención adecuada y oportuna, y dar asistencia de calidad a fin de que los usuarios cuenten con soluciones efectivas a los inconvenientes presentados con el servicio contratado; y en ese entendido el Operador no desvirtuó el cargo formulado por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso d) del párrafo I del Artículo 15 del Reglamento de Sanciones; declarando fundada la reclamación administrativa, conforme lo dispuesto en el párrafo I del Artículo 65 del Reglamento aprobado por D.S. 27172 e instruir al Operador mejorar los mecanismos de atención de reclamos y otros servicios de asistencia de atención al Usuario.

7. En fecha 21 de septiembre de 2022, Daniel Fernando Zeballos Añez, en representación legal de la Cooperativa de Telecomunicaciones Santa Cruz R.L. COTAS R.L., interpuso recurso de revocatoria, contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 241/2022, de 05 de septiembre de 2022, emitida por la ATT, bajo los siguientes argumentos (fojas 64 a 79):

i) Menciona que no puede desconocerse el plan y las tarifas, puesto que en el contrato de suscripción de servicio el Usuario tiene conocimiento de los mismos, ya que se especifica dichos aspectos.

ii) Manifiesta que al estar el Usuario en la modalidad Prepago, el periodo de vigencia del servicio era hasta el 31 de marzo de 2020, por ende el corte debería hacerse en fecha 01 de abril de 2020, el cual no pudo realizarse en razón a que la misma fecha del 01 de abril del 2020 entró en vigencia la Ley Financial de Diferimiento de Pagos de Créditos y Reducción temporal de Pagos de Servicios Básicos, reglamentada mediante Decreto Supremo N° 4206, la cual prohibía a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones el corte del servicio, para los usuarios en la modalidad prepago con fecha de recarga en los meses de marzo y abril como es el caso del reclamo en cuestión, y al ser una ley especial es de estricto cumplimiento y el desobedecerla sería sujeto a sanciones.

iii) Señala que el Decreto Supremo N° 4250 establecía e instruía el Servicio Gratuito Mantengámonos Conectados, en razón a dicha obligatoriedad desde fecha 09 de junio de 2020 hasta el mes de septiembre del 2020, se brindó el servicio gratuito bajo esta modalidad, por lo tanto, no existe facturación y cobro alguno por el periodo del mes de junio a septiembre de 2020.

iv) Enfatiza que la que la normativa vigente de aquella época (Ley N° 1294 y D.S. N° 4250) era de cumplimiento obligatorio, por lo que al estar dentro el marco normativo se tenía que aplicar la misma.

v) Sostiene que al Usuario no se le realizó cobro alguno en el periodo del 01 de abril de 2020 al 08 de junio de 2020, y ello fue en cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 1294 y su reglamento aprobado a través de Decreto Supremo N° 4206, ambas normativas de fecha 01 de abril de 2020, en razón a que en dicho periodo ya estaba vigente las mencionadas normas legales.

vi) Señala que se está distorsionando el objeto del reclamo, en razón a que el mismo se refiere no estar de acuerdo en el cobro por cuarentena realizado en su servicio, tomando en cuenta que su servicio es prepago y que en ningún momento autorizo para que se realice el cobro, tomando en cuenta que después del corte es decisión suya el volver a prepagar el servicio, también indica que en el tiempo de cuarentena le venía la velocidad de un mega y no así el plan solicitado, y que en ningún momento el reclamante menciona duración de conexiones y más aún la calidad de las mismas; lo que demuestra un actuar que se enmarca como ultra petita, puesto que va más allá de lo reclamado, lo que si demuestra es que existieron conexiones, por ende el usuario contaba con el servicio en el periodo del 01 de abril al 08 de junio del 2020.

vii) Menciona que las pruebas aportadas oportunamente y que se encuentran arrimadas en el proceso, claramente demuestra que el usuario se encontraba con el servicio y que hizo uso del mismo, ya que su vigencia se debe a lo instruido tanto por la Ley N° 1294 como por el D.S. N° 4206 ambos del 01/04/2020.

viii) Indica que se le da la razón y demuestra la veracidad del cobro de Bs. 437.47 (Cuatrocientos Treinta y Siete 47/100 bolivianos), realizado en el periodo comprendido entre el 01 de abril al 08 de





junio del 2020 es correcto, por ende, desvirtuando lo manifestado por el ente regulador. Haciendo además mención al Principio de legalidad y de Verdad Material.

8. La ATT a través de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 145/2022 de 01 de noviembre de 2022, rechazó el recurso de revocatoria, presentado por Fernando Zeballos Añez, contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 241/2022 de 05 de septiembre de 2022, confirmando el acto administrativo impugnado, bajo los siguientes argumentos (fojas 96 a 107)

i) Manifiesta que, si bien el recurrente afirma que ha sido de conocimiento del Usuario el "contrato de suscripción de servicio", en etapa probatoria de instancia el Operador no ha propuesto ante esa Autoridad dicho documento de contrato de servicio, teniendo en cuenta que la carga de la prueba concierne al Operador conforme lo estipula el Parágrafo II del Artículo 63 del Reglamento del SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172.

ii) Aclara que el Decreto Supremo N° 4250, en su Artículo 4, prevé que la habilitación del servicio denominado "Mantengámonos Conectados", en los casos de la modalidad de pre-pago, el Operador o proveedor del servicio no debe realizar el corte, pudiendo mantener el plan contratado o habilitar el Servicio Gratuito, previa comunicación al Usuario de al menos siete (7) días calendario, sin que esa modalidad sea condicionada en contar al menos dos facturas no canceladas dentro de la fecha límite de pago

iii) Resalta que esa Autoridad, mediante Auto 534/2021, dispuso entre otros, formular cargos, sobre el presunto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al Usuario, teniéndose en cuenta que, para este caso, la RAR 241/2022, manifestó que el Operador no se pronunció en cuanto a la información y/o asistencia brindada al Usuario en relación al servicio pre-pago y a la aplicación de los Decretos Supremo N° 4206 y 4250, lo que en consecuencia derivó en una falta de información por no contar con dicha información precisa y oportuna en relación a su servicio, situación que el Operador no ha desvirtuado en instancia respecto a la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso d) del Parágrafo I del Artículo 15 del Reglamento del SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172; y en consecuencia, dado que el recurrido no se ha pronunciado oportunamente sobre lo observado en ese punto, no significa en esa etapa recursiva que sobre lo observado demuestre haber decidido "extrapetita" respecto a los cargos formulados.

iv) Hace referencia al monto de pago cuestionado por el recurrente, indicando que el inciso i) de la parte Considerativa 3 de la RAR 214/2022, estipula: "(...) que la facturación del mes de marzo es correcta, puesto que se verificó que el USUARIO tuvo acceso al servicio, asimismo en el marco de la aplicación del Decreto Supremo N° 4206 la facturación de los meses de abril y mayo es correcta; y en aplicación del Decreto Supremo N° 4250, la facturación de los meses de junio a septiembre es indebida (...)"; asimismo, en la parte resolutoria tercera de la RAR 241/2022, se instruye: "(...) dejar sin efecto los montos facturados durante el periodo comprendido entre los meses de junio a septiembre de 2020, (...)"; haciendo notar que esa Autoridad únicamente se ocupó en dejar sin efecto los montos facturados dentro de los meses junio a septiembre, mas no determinó el cobro cierto del monto pretendido por el recurrente.

v) Expone que lo expresado en la RAR 241/2022, encuentra su fundamento en los principios de Sometimiento Pleno a la Ley y el de Legalidad de los Actos Administrativos, toda vez que dicha resolución está sometida plena y absolutamente a la Ley y se presume legítima, siendo carga procesal de la parte recurrente el demostrar con elementos de hecho y derecho lo contrario, aspecto que no se ha cumplido a tiempo de interponer el recurso de revocatoria que nos ocupa.

9. En fecha 23 de noviembre de 2022, Daniel Fernando Zeballos Añez, en representación legal de la Cooperativa de Telecomunicaciones Santa Cruz, R.L. COTAS R.L., interpone recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 145/2022 de 01 de noviembre de 2022, donde expone los siguientes argumentos:

i) Señala que le llama la atención, el hecho de que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 145/2022 de fecha 01 de noviembre de 2022, persiste en que la carga probatoria corresponde al operador, tal como lo establece el parágrafo II del artículo 63 del Reglamento de Procedimiento Administrativo para el Sistema de regulación Sectorial-SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, ante una supuesta falta de información (pruebas), señalando que ante la inexistencia de dichas pruebas se vieron imposibilitados de analizar los cobros realizados en los meses de junio a



septiembre de 2020, objeto del cual fuera la reclamación, por lo que señala que ante la falta de dicha pruebas y por el principio de la verdad material y a objeto de llegar a la verdad de los hechos cuestionados, la ATT debería haber solicitado la información que consideraba faltante para proceder con el análisis correspondiente y no simplemente conformarse con lo aportado por el operador.

ii) Manifiesta que plantea su recurso, al haberse vulnerado garantías constitucionales, normativas y principios básicos del procedimiento administrativo; al incumplir el regulador funciones y atribuciones fundamentales que hacen a su competencia, desestimando de manera sistemática pruebas fehacientes que demuestran la veracidad, exactitud y correcto cobro del servicio, hecho que demuestra claramente no haberse valorado en su real dimensión los descargos presentados que debieron ser el puntal para que el regulador profundice su búsqueda de la verdad material, activando el principio invocado.

iii) Indica que el desobedecer las normas mencionadas, hace que se violente el principio del debido procedimiento administrativo, el cual señala que los administrados, gozan de todos los derechos y garantías inherentes al denominado debido proceso formal, el mismo que comprende: exponer sus argumentos, ofrecer y producir pruebas y obtener una decisión motivada y fundada en derecho, cosa que no sucedió con la emisión de la Resolución objeto de la presente impugnación.

iv) Expresa que la reclamación directa registrada con el ODECO COTAS/SC/2945/07092020, fue por no estar de acuerdo en el cobro por cuarentena realizado en su servicio, tomando en cuenta que su servicio es prepago y que en ningún momento autorizo para que se realice el cobro, tomando en cuenta que después del corte es decisión suya el volver a prepagar el servicio, también indica que en el tiempo de cuarentena le venía la velocidad de un mega y no así el plan solicitado y que el regulador desvía y descontextualiza el objeto de la reclamación, puesto que la misma se debe a que el usuario no está de acuerdo en el cobro por cuarentena en su servicio, y el regulador enfoca como si se tratara de un desacuerdo en la tarifa del servicio, cosa que no es cierta ni cuestionada por el usuario.

v) Sostiene que la Resolución de Revocatoria, omite analizar el Considerando Tercero (Análisis Técnico Legal) de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-AODE TL LP 241/2022, en lo que se refiere al informe técnico, la cual en el inciso b) manifiesta lo siguiente: **"b) Asimismo, tomando en cuenta el periodo objeto de la reclamación (marzo a septiembre de 2020), se debe hacer notar, que en aplicación del Decreto Supremo N° 4206 de 01 de abril de 2020, el OPERADOR indicó que no cortó el servicio al USUARIO, a pesar que el mismo no se realizó el pago, por lo que señala que el usuario al estar en la modalidad prepago, el periodo de vigencia del servicio era hasta el 31 de marzo de 2020, por ende el corte debería hacerse en fecha 01 de abril del 2020, el cual no pudo realizarse en razón a que en la misma fecha del 01 de abril del 2020 entró en vigencia la Ley Excepcional de Diferimiento de Pagos de Créditos y Reducción Temporal del Pago de Servicios Básicos reglamentada mediante D.S N° 4206, la cual prohibía a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones el corte de servicio, para los usuarios en la modalidad pre-pago con fecha de recarga en los meses de marzo, abril y mayo, tal es el caso del reclamo en cuestión, en tal sentido al tratarse de una Ley especial es de estricto cumplimiento, y el desobedecerla sería sujetos a sanciones**

vi) Reitera que el regulador sigue confundido y descontextualizando el objeto del reclamo, ya que el mismo se debe al cobro del servicio de internet en el tiempo de la cuarentena, como mencionó anteriormente dicho cobro se debe a que por mandato de la Ley Excepcional de Diferimiento de Pagos de Créditos y Reducción Temporal del Pago de Servicios Básicos (Ley N° 1294) y reglamentada mediante D.S N° 4206, obligo la continuidad de los servicios aun estuviera en el periodo de corte, difiriendo el pago adeudado por un periodo de 3 meses, que son los que se le están cobrando al usuario. Y nada nada tiene que ver lo manifestado referente a la previa comunicación al usuario con anticipación de 7 días para la aplicación del Servicio Gratuito Mantengámonos conectados establecido en el D.S. 4250, plan del que se vio beneficiado el reclamante desde fecha 09 de junio de 2020 hasta el mes de septiembre del 2020, se brindó el servicio gratuito bajo esa modalidad, ya que no existe facturación ni cobro alguno por el periodo del mes de junio a septiembre de 2020.

vii) Asevera que, si se cumplió a cabalidad la información brindada referente a la atención en el servicio y la modalidad del mismo adecuado a las normativas emitidas en el tiempo de la cuarentena, información refrendada en el informe emitido por el área del call center, que oportunamente fue adjuntado como prueba de descargo y que ratifico en el presente recurso para el cual adjunta nuevamente.

viii) Argumenta que le causa extrañeza la contrariedad del regulador puesto que reconoce que en aplicación al D.S. 4206 la facturación del servicio en el mes de abril y mayo es correcta, para luego





contradecirse que no determino el cobro cierto del monto pretendido por COTAS R.L., por las pruebas aportadas oportunamente y que se encuentran arrimadas en el proceso y que ratifica, claramente demuestra que el Usuario se encontraba con el servicio y que hizo uso del mismo, ya que su vigencia se debe a lo instruido tanto por la Ley N° 1294 como por el D.S. N° 4206 ambos del 01 de abril de 2020.

ix) En cuanto al argumento del recurrente donde considera que el fundamento en el que se sustenta la Resolución impugnada, carece de legitimidad, ya que la valoración de las pruebas a las que hacen referencia, no fueron evaluadas en su real magnitud en proporción al reclamo objeto del presente proceso y el rechazar el Recurso de Revocatorio interpuesto en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-A-ODE TL LP 241/2022, fundada en erróneas argumentaciones, se está violentando principios consagrados tanto en la ley magna, como en la normativa vigente; toda vez que el incumplir el regulador funciones y atribuciones fundamentales que hacen a su competencia, desestimando de manera sistemática pruebas fehacientes que demuestran la veracidad y el correcto cobro del servicio, sumados al informe emitido por nuestra área encargada, demuestran la correcta atención, prestación, facturación y cobranza del servicio objetado. Por lo tanto, no se ha valorado en su real dimensión los descargos presentados que debieron ser el puntal para que el regulador profundice su búsqueda de la verdad material, activando el principio invocado. Es más, si el regulador considerase que, para llegar a la verdad material de los hechos, necesitaba alguna otra información, estaba en la obligación de solicitarlo, reiterando lo expuesto en su recurso de revocatoria en cuanto a los Principios de Legalidad y Verdad Material.

10. A través de nota ATT-DJ-N LP 975/2022 en fecha 25 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 127).

11. Mediante Auto RJ/AR- 72/2022 de 15 de diciembre de 2022, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, radicó el recurso jerárquico interpuesto por Daniel Fernando Zeballos Añez, en representación de la Cooperativa de Telecomunicaciones Santa Cruz R.L. COTAS R.L., en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ -RA RE-TL LP 145/2022, de 01 de noviembre de 2022, (fojas 128 a 133).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 167/2023 de 31 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 Daniel Fernando Zeballos Añez, en representación de la Cooperativa de Telecomunicaciones Santa Cruz R.L. COTAS R.L., en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ -RA RE-TL LP 145/2022, de 01 de noviembre de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente e inclusive la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA - ODE -TL LP 241/2022 de 05 de septiembre de 2022.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 167/2023, 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 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 N° 1234/2017-S1 de 28 de diciembre de 2017, que cita a la SCP 1302/2015-S2 de 13 de noviembre, la cual estableció que: "Como se dijo anteriormente, la congruencia de las resoluciones judiciales y administrativas, constituye otro elemento integrador del debido proceso, al respecto la SC 0358/2010-R de 22 de junio, señaló lo siguiente: '...la congruencia como principio característico del debido proceso, entendida en el ámbito procesal como la estricta correspondencia que debe existir entre lo petitionado y lo resuelto, en materia penal la congruencia se refiere estrictamente a que el imputado no podrá ser condenado por un hecho distinto al atribuido en la acusación o su ampliación; ahora bien, esa definición general, no es limitativa de la congruencia que debe tener toda resolución ya sea judicial o administrativa y que implica también la concordancia entre la parte considerativa y dispositiva, pero además esa concordancia debe mantenerse en todo su contenido, efectuando un razonamiento integral y armonizado entre los distintos considerandos y razonamientos emitidos por la resolución, esta concordancia de contenido de la resolución y su estricta correspondencia entre lo pedido, lo considerado y lo resuelto, conlleva a su vez la cita de las disposiciones legales que apoyan ese razonamiento que llevó a la determinación que se asume. En base a esos criterios se considera que quien administra justicia debe emitir fallos motivados, congruentes y pertinentes'.
- En el mismo sentido, el Tribunal Constitucional Plurinacional, en la SCP 1083/2014 de 10 de junio, sostuvo que el principio de congruencia: '...amerita una comprensión desde dos acepciones; primero, relativo a la congruencia externa, la cual se debe entender como el principio rector de toda determinación judicial, que exige la plena correspondencia o coincidencia entre el planteamiento de las partes (demanda, respuesta e impugnación y resolución) y lo resuelto por las autoridades judiciales, en definitiva, es una prohibición para el juzgador considerar aspectos ajenos a la controversia, limitando su consideración a cuestionamientos únicamente deducidos por las partes; y, segundo, la congruencia interna, referido a que, si la resolución es comprendida como una unidad congruente, en ella se debe





cuidar un hilo conductor que le dote de orden y racionalidad, desde la parte considerativa de los hechos, la identificación de los agravios, la valoración de los mismos, la interpretación de las normas y los efectos de la parte dispositiva; es decir, se pretenden evitar que, en una misma resolución no existan consideraciones contradictorias entre sí o con el punto de la misma decisión”

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 los agravios expuestos por Daniel Fernando Zeballos Añez, en representación legal de la Cooperativa de Telecomunicaciones Santa Cruz R.L. COTAS R.L., en su recurso jerárquico, de lo que se obtiene las siguientes consideraciones:

i) En cuanto al argumento del recurrente donde considera que: “(...) el fundamento en el que se sustenta la Resolución impugnada, carece de legitimidad, ya que la valoración de las pruebas a las que hacen referencia, no fueron evaluadas en su real magnitud en proporción al reclamo objeto del presente proceso y el rechazar el Recurso de Revocatorio interpuesto en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-A-ODE TL LP 241/2022, fundada en erróneas argumentaciones, se está violentando principios consagrados tanto en la ley magna, como en la normativa vigente; toda vez que el incumplir el regulador funciones y atribuciones fundamentales que hacen a su competencia, desestimando de manera sistemática pruebas fehacientes que demuestran la veracidad y el correcto cobro del servicio, sumados al informe emitido por su área encargada, demuestran la correcta atención, prestación, facturación y cobranza del servicio objetado. Por lo tanto, no se ha valorado en su real dimensión los descargos presentados que debieron ser el puntal para que el regulador profundice su búsqueda de la verdad material, activando el principio invocado. Es más, si el regulador considerase que, para llegar a la verdad material de los hechos, necesitaba alguna otra información, estaba en la obligación de solicitarlo, reiterando lo expuesto en su recurso de revocatoria en cuanto a los Principios de Legalidad y Verdad Material (...); corresponde señalar que la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 145/2022 de 01 de noviembre de 2022, no tomó en cuenta que el recurrente expuso: “Que el Decreto Supremo N° 4250 establecía e instruía el Servicio Gratuito Mantengámonos Conectados, en razón a dicha obligatoriedad desde fecha 09 de junio de 2020 hasta el mes de septiembre del 2020, se brindó el servicio gratuito bajo esta modalidad, por lo tanto, no existe facturación y cobro alguno por el periodo del mes de junio a septiembre de 202 y que las pruebas aportadas oportunamente y que se encuentran arrojadas en el proceso, claramente demuestran que el usuario se encontraba con el servicio y que hizo uso del mismo, ya que su vigencia se debe a lo instruido tanto por la Ley N° 1294 como por el D.S. N° 4206 ambos del 01/04/2020”; observándose al efecto que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA - ODE –TL LP 241/2022, sobre la prueba aportada por el recurrente





que consistían en conexiones realizadas por el Usuario en los meses de marzo, mayo y junio de 2020, no efectúa ninguna valoración de las mismas que vaya a determinar si el cobro al que hace referencia efectivamente corresponde a los meses de abril a mayo de 2020, sino más bien señala: "(...) que el archivo denominado "CONEXIONES CONTRATO AD110916" que contiene información de las fechas y horas de conexión de los meses de marzo, mayo y junio de 2020, correspondiente al servicio de internet del Usuario, no contribuye a determinar la duración de las conexiones realizadas por el mismo, como tampoco verificar la calidad con la cual se habría realizado las mismas, por lo tanto el documento presentado no aporta a dilucidar que las conexiones conectadas se realizadas se encontrarían en condiciones de calidad, por lo que el operador no presento suficiente evidencia para corroborar la calidad del servicio (...)"; no obstante, de la lectura al Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TL LP 534/2021, se advierte que el mismo formula cargos **ante la presunta facturación indebida aplicada durante los meses de marzo a septiembre de 2020** por el servicio de internet y no así sobre las condiciones de calidad, tomando en cuenta además que el Decreto Supremo N° 4250, en el artículo 5, numeral 4. Prevé: "(...) Para el servicio de acceso a internet fijo: Al menos una velocidad de un (1) Mbps o el diez por ciento (10%) de la capacidad contratada".

Al respecto, se advierte una falta de congruencia de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA - ODE -TL LP 241/2022, ya que la misma, efectúa una valoración de las pruebas aportadas por el recurrente, refiriéndose a las condiciones de calidad de las conexiones; no obstante, que el Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TL LP 534/2021, determinó la infracción ante cobros indebidos aplicados al Usuario en el periodo de junio a septiembre de 2020; por lo que la valoración de las pruebas aportadas, deberían ser realizada en sentido de determinar si efectivamente el supuesto cobro al recurrente correspondían o no a los meses de junio a septiembre de 2020 o a facturas pendientes de pago correspondientes a los meses del 01 de abril de 2020 al 08 de junio de 2020, aspecto que no fue tomado en cuenta en la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 145/2022, siendo necesario dicho análisis a efectos de que se tenga certeza sobre la determinación adoptada por el ente regulador.

ii) Por otra parte, de la lectura a las reclamaciones interpuestas por el Usuario, las mismas refieren a situaciones diferentes, ya que por una parte la reclamación directa hace mención al **cobro por cuarentena por el servicio de internet el cual tenía una velocidad de 1MB** y no así del Plan Solicitado y, por otra parte en la reclamación administrativa el Usuario reclama un **cobro indebido** en la cuarentena que se le hace **por un servicio de internet malo y deficiente, bajando la velocidad a lo mínimo de 1 mega** y no así la velocidad establecida por el plan accedido de internet que era Prepago, no existiendo la suficiente congruencia entre lo reclamado en primera instancia a través de su reclamación directa y lo señalado en su reclamación administrativa y lo resuelto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA - ODE -TL LP 241/2022, tomado en cuenta además que existió la respuesta por parte del Operador a la reclamación COTAS/SCZ/2945/070920, puesta a conocimiento del ente regulador a través de nota **COTAS GG/UR N° 0489/2021 de 18 de mayo de 2021** (fojas 23 a 27), debiendo ser considerada dicha situación por la ATT a efectos de que no quede duda al recurrente respecto de la infracción atribuida, ya que al no existir la suficiente claridad se estaría afectando el Debido Proceso respecto al derecho a la defensa así como al Principio de Congruencia.

10. Que 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 la prueba aportada, los antecedentes ni atender a cabalidad el argumento expuesto por el 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.

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

12. En tal sentido, sin emitir pronunciamiento respecto a otros argumentos de fondo, por todo lo referido y en el marco del inciso u) del artículo 63 del Decreto Supremo N° 4857 y del inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Daniel Fernando Zeballos Añez, en representación legal de la Cooperativa de Telecomunicaciones Santa Cruz R.L. COTAS R.L., en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ -RA RE-TL LP 145/2022, de 01 de noviembre de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente e inclusive la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 241/2022 de 05 de septiembre de 2022.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Daniel Fernando Zeballos Añez, en representación legal de la Cooperativa de Telecomunicaciones Santa Cruz R.L. COTAS R.L., en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ -RA RE-TL LP 145/2022, de 01 de noviembre de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente e inclusive la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 241/2022 de 05 de septiembre de 2022.

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

Notifíquese, regístrese y archívese.




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