

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

159

La Paz, 07 JUL. 2023

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por Otto Carlos Jordán Hurtado representante legal de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA RE-TL LP 18/2023 de 06 de febrero de 2023, 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. En fecha 03 de marzo de 2022, Jorge Gerardo Arce Castillo a nombre de CASA DE CAMBIO-CAMBIO ALEMÁN TRANSATLÁNTICO S.R.L., presentó la Reclamación Directa DIGITAL/SCZ/2467/030322, ante la Oficina del Consumidor – ODECO del DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. manifestando lo siguiente: *"El usuario indica que sin previo aviso le cortaron el servicio de internet, al consultar con el operador no le brindaron mayor información, por lo que consultó con la administración del Shopping Bolívar y le informaron que tuvieron problemas con el operador, rompieron relaciones con el establecimiento y por este motivo Digital Tv retiró el servicio a todos los usuarios del lugar. Le indicaron que no podían aperturarle un reclamo en el lugar ya que no tenían el servicio. El usuario se ve seriamente perjudicado por este corte imprevisto, ya que necesita el servicio para poder trabajar, ya que la empresa se dedica a realizar remesas y no pudo atender a ningún cliente por la ausencia del servicio de internet. Número de contrato: 226498"*.

2. El 08 de marzo de 2022, vía correo electrónico del día 09 de igual mes y año, el DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. respondió la Reclamación Directa presentada declarándola improcedente, señalando lo siguiente: *"En atención a la reclamación presentada, se confirma que el servicio de internet provisto para el Usuario, fue desconectado por acciones atribuibles a terceros. Debido a que la administración del edificio, resolvió el retiro de los equipos necesarios para la provisión del servicio instalados dentro del mismo. Esta información fue brindada al usuario con al menos 24 horas de anticipación. En este sentido, se presenta las disculpas por las molestias ocasionadas, aclarando que esta medida es ajena a la voluntad de Digital TV Cable Edmund S.R.L."*

3. Al no estar de acuerdo con la resolución a la Reclamación Directa emitida por el DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., Jorge Gerardo Arce Castillo presentó reclamación administrativa en fecha 18 de marzo de 2022 ante la ATT, manifestando que en calidad de representante legal presentó reclamación debido a que el operador habría realizado un corte de manera imprevista y sin previo aviso del servicio de acceso a Internet, cuando se apersonó a las oficinas del mismo para realizar el reclamo, le indicaron que por decisión de los administradores del Edificio Shopping Bolívar habían retirado los equipos que brindan el servicio de Internet; sin embargo, al realizar la consulta a los administradores del edificio, le indicaron que el operador adeudaba varios meses de alquiler del espacio donde se encuentran instalados sus equipos; empero, los equipos continuaban instalados en el citado edificio, por lo que solicitó que el operador otorgue una respuesta correcta al corte del servicio de acceso a Internet; toda vez que éste genera grandes perjuicios a cientos de clientes que cobran sus remesas familiares de Western Unión, More Transfer, MoneyGram, Tigo Money y otras transacciones de cambio.

4. Por medio del Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 363/2022 de 04 de octubre de 2022, notificado el 06 de octubre de 2022, el Ente Regulador formuló cargos en contra de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. por la presunta comisión de la infracciones establecidas en los incisos b) y d) del párrafo III del artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado por Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020 (REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 4326) que establecen: "III. Son además infracciones contra derechos de las usuarias y usuarios, las siguientes: b) Incumplir los procedimientos de facturación y/o cobranza y/o corte de acuerdo a normativa vigente. (...) d) No proporcionar información clara, precisa,



cierta, completa, oportuna y/o gratuita a las usuarias y usuarios, respecto a los servicios que el operador presta”.

5. Mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 396/2022 de 02 de diciembre de 2022, notificada el 09 de diciembre de 2022, esta Autoridad con base en los antecedentes cursantes en el expediente administrativo, resolvió lo siguiente: **“PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por JORGE GERARDO ARCE CASTILLO a nombre de CASA DE CAMBIO-CAMBIOALEMAN TRANSATLANTICO S.R.L. contra la EMPRESA DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., al no haber desvirtuado: a) La comisión de la infracción establecida en el inciso b) del párrafo III del Artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado por Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020; toda vez que hubo incumplimiento en los procedimientos de corte del servicio de acceso a Internet. b) La comisión de la infracción establecida en el inciso d) del párrafo III del Artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado por Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020; toda vez que el OPERADOR no proporcionó información cierta y oportuna respecto al corte del servicio de acceso a Internet. TERCERO.- INSTRUIR a la EMPRESA DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. realizar de acuerdo a los Términos y Condiciones del servicio, la respectiva comunicación al RECLAMANTE regularizando la baja correspondiente del servicio con la firma de recepción del mismo, 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. CUARTO.- SANCIONAR a la EMPRESA DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L con el APERCIBIMIENTO en virtud a lo dispuesto en el inciso a) del artículo 27 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado por Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020”.**

6. Habiendo tomado conocimiento de dicha decisión, Otto Carlos Jordán Hurtado, a nombre de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., el día 23 de diciembre de 2022, presentó recurso de revocatoria en contra de la misma. Al no haber acreditado su representación a nombre del operador, el Ente Regulador emitió la providencia ATT-DJ-PROV LP 1/2023 de 03 de enero de 2023, por la cual señaló que, con carácter previo a disponer lo que en derecho corresponda, en el marco del artículo 13 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, que dispone en sus párrafos I y II, en lo pertinente, que toda persona que formule solicitudes a la Administración Pública podrá actuar por sí o por medio de su representante o mandatario debidamente acreditado, quien deberá exhibir poder notariado para todas las actuaciones administrativas, y del artículo 87 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, que dispone que si el escrito de presentación del recurso no reúne requisitos formales esenciales, el Superintendente requerirá al recurrente que subsane las deficiencias observadas o acompañe los documentos extrañados, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación, bajo apercibimiento de desestimación del recurso, requiera al impetrante que, en el plazo de cinco (5) días siguientes a la notificación con ese actuado, acredite ante esta Autoridad Regulatoria su representación a nombre de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L.

7. El 10 de enero de 2023, el recurrente presentó copia legalizada del Testimonio de Poder N° 429/2019 de 19 de noviembre de 2019, motivo por el cual se emitió la providencia ATT-DJ-PROV LP 13/2023 de 24 de enero de 2023, misma que da por apersonado al impetrante en representación legal del operador.

8. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 18/2023 de 06 de febrero de 2023, al Autoridad Reguladora resolvió: **“ÚNICO. – RECHAZAR el recurso de revocatoria interpuesto por Otto Carlos Jordán Hurtado, en representación legal de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. el 23 de diciembre de 2022, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TL LP 396/2022 del día 02 de igual mes y año, en**

consecuencia, **CONFIRMAR TOTALMENTE** el acto administrativo impugnado, en aplicación delo establecido en el inciso c) del parágrafo II del artículo 89 del **REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172**, concordante con el artículo 61 de la **LEY 2341**.”

9. El 28 de febrero de 2023, Otto Carlos Jordán Hurtado representante legal de **DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L.**, interpuso su recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa **ATT-DJ-RA RE-TL LP 18/2023** de 06 de febrero de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - **ATT**, señalando lo siguiente:

“(…) 1.- Presunta infracción por Incumplir los procedimientos de facturación y/o cobranza y/o corte, de acuerdo con normativa vigente:

1.1 El servicio de acceso a internet de 20 MBps, provisto mediante tecnología **FTTH**, con una tarifa mensual de Bs. 415, brindado para el Usuario con código **AB 130920**, se encontraba instalado dentro del centro Comercial **Shopping Bolívar**, ubicado en la calle 24 de septiembre. Sin embargo, la administración del edificio **Shopping Bolívar** decidió de manera unilateral, “retirar” nuestros equipos instalados dentro su edificio, correspondientes a la acometida del servicio (caja de distribución, puntos de empalme, acometida interna, etc), el primer día hábil de marzo de 2022, como consta en la circular **Nro.04/2022** adjunta, de fecha **16/02/2022** notificada a los copropietarios del **Shopping**. Lo cual coincide con el reclamo directo del usuario por corte de servicio registrado en fecha **02** de marzo de 2022.

A partir de esta determinación unilateral de la administración del edificio y con el argumento que es propiedad privada, no se ha permitido el ingreso de nuestro personal técnico al centro comercial para verificar el estado de los equipos y así poder garantizar la continuidad del servicio. En este punto se argumenta claramente que la interrupción del servicio es atribuible a acciones de terceros y es definitiva, debido a que es mediante sus tuberías e infraestructura del edificio que se instaló la acometida para brindar el servicio. Así mismo, se evidencia que el usuario titular del servicio, no ha podido garantizar el acceso a la acometida del servicio para su mantenimiento correctivo.

Sin embargo, en la **RAR ATT-DJ-RA RE-TL 18/2023**, Considerando 4, acápite 2, la **ATT** reitera su análisis en la no notificación del supuesto corte, omitiendo deliberadamente emitir criterio respecto a un hecho evidente, como lo es, el retiro de nuestros equipos por parte de la administración del edificio. Lo cual desvirtuaría el cargo formulado por incumplimiento del procedimiento de facturación cobranza y corte aprobado por la Resolución Ministerial 351, el cual establece en su Artículo 8, respecto a Procedimiento de corte de servicio por incumplimiento de pago, lo siguiente:

“Si el usuario, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, esta se constituirá en mora y el proveedor de servicios podrá proceder al corte parcial o total del servicio previa comunicación al usuario mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación”. Como es evidente este artículo no es aplicable a los hechos suscitados, debido a que habla de corte por incumplimiento de pago y no así a desconexión del servicio por acciones de terceros como lo es la administración del edificio. No habiendo ningún artículo en el reglamento de procedimientos de facturación cobranza y corte, que se ajuste a la desconexión realizada por acciones de terceros, mas aun cuando este tercero es propietario o administrador del inmueble donde ingresa la acometida del servicio. Por lo tanto el usuario titular del servicio, no esta puede garantizar el libre acceso a nuestros técnicos para verificar la instalación.

1.2 Es de extrañar que en la Resolución administrativa **ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 396/2022**, específicamente en el considerando 3, inciso c), se haga mención a una supuesta nota de fecha **16/03/2022** en la que la Administración del shopping informa al usuario que, fue el Operador (**DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L.**) quien habría tomado la decisión de cortar los servicios a los copropietarios, contradiciendo lo ya confirmado por la misma administración del edificio, 3 semanas antes en la Circular **04/2022**. Al mismo tiempo esta supuesta nota informa que los equipos y acometida del servicio de **DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L.**, continuarían instalados correctamente, lo cual no ha sido verificado por personal técnico nuestro, debido a que el usuario no puede garantizar el acceso de nuestros técnicos para verificar la acometida del servicio, argumentando que es propiedad privada y es decisión unilateral de la administración del edificio, que no permitir el acceso a la instalación y equipos.

Se hace notar que la supuesta nota de fecha **16/03/2022** no ha sido parte de la reclamación directa y no se ha ingresado mediante la apertura de termino probatorio dentro de la reclamación administrativa, para que la carga de la prueba de las afirmaciones realizadas en la supuesta nota, sean responsabilidad de **DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L.** Por lo tanto, se deja en estado de indefensión al Operador. Así mismo, la **ATT** tampoco ha verificado estas afirmaciones.

Al respecto la **ATT** en la **RAR ATT-DJ-RA RE-TL 18/2023**, considerando 4, punto 3, indica que esta nota no es vinculante y menos determinante para la conclusión que el operador en fecha **02** de marzo habría realizado el corte de servicio de internet al usuario reclamante, en la cual se basa la formulación de cargo y la presunta infracción cometida. Nuevamente omitiendo deliberadamente emitir criterio, respecto a un hecho claro y respaldado en la misma Circular **04/2022**, mediante la cual la administración del edificio confirma que “retirá” los equipos instalados por **DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L.**, dentro de su edificio a partir del **01** de marzo de 2022, lo cual coincide con la fecha del reclamo directo del usuario por corte de servicio, el cual no pudo ser restablecido debido a que no se permite el ingreso de nuestro personal técnico al edificio, argumentando que es propiedad privada. Por lo tanto, se aplica el procedimiento previsto en el artículo 3.2 del documento de reglamento de términos y condiciones de provisión del servicio respecto a la no factibilidad técnica, debido a que la desconexión fue realizada por la administración del edificio y el usuario no tiene facultad para garantizar el ingreso de nuestros técnicos para restablecer el servicio in situ.

1.3 En consecuencia se procedió correctamente conforme a lo previsto en el artículo 3.2 del documento de

reglamento de términos y condiciones de provisión del servicio, que establece lo siguiente: "En caso de que DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. verifique problemas atribuibles a una falta de factibilidad técnica y/o requerimientos adicionales solicitados por DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., a EL USUARIO, que afecten la provisión del (los) servicio(s) de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., antes, durante o después de la instalación de los mismos, las partes acuerdan dar por resuelto el Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones de manera automática por la imposibilidad técnica". Por lo expuesto se desvirtúa claramente la infracción establecida en el inciso b), párrafo 111, del artículo 26 del reglamento de infracciones y sanciones aprobado por el D.S. 4326. Debido a que no es aplicable el reglamento de facturación, cobranza y corte en caso de desconexión de servicio por acciones de terceros.

2.-Presunta infracción por no proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y/o gratuita a las usuarias y usuarios, respecto a los servicios que el operador presta:

2.1 Se confirma que la información clara, precisa, oportuna y gratuita establecida en el acápite 3 y 12 del artículo 59 de la ley general de telecomunicaciones, respecto a la desconexión del servicio por la no factibilidad técnica, fue proporcionada al usuario mediante el Documento de Reglamento de Términos y Condiciones de provisión del servicio, el cual está a disposición del Usuario en nuestra página web <https://www.digitaltv.com.bo/preguntas-frecuentes/> y en la oficina de atención al usuario, conforme lo establece el acápite 6 del artículo 168 del Decreto Supremo 1391, que aprueba el reglamento de la ley General de Telecomunicaciones.

En este sentido el usuario tenía conocimiento previo del procedimiento aplicable en caso de no factibilidad técnica antes, durante o después de la instalación del servicio y que este se aplicaría de manera automática.

Sin embargo, en el considerando 4, acápite 5 de la RAR ATT-DJ-RA RE-TL 18/2023, se indica que esta información no resulta suficiente. Siendo esta una afirmación subjetiva, debido a que no se argumenta ningún criterio normativo para esta afirmación, debido a que lo expuesto en el párrafo 2.1 que antecede, se enmarca en el artículo 168, acápite 6 del reglamento de la ley general de telecomunicaciones aprobado por el D.S. 1391. Reiterando en este punto que la desconexión del servicio fue realizada por acciones de terceros, como lo es la administración del edificio. Debido a que la acometida del servicio ingresa al centro comercial y el usuario no tiene la facultad para garantizar se permita la verificación técnica del servicio dentro del edificio, si no es un tercero como lo es la administración del edificio, quien decide si se realiza o no la verificación técnica para la correcta provisión del servicio." (...)

10. Mediante Auto de Radicatoria RJ/AR-011/2023 de 10 de marzo de 2023, el Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico, interpuesto por Otto Carlos Jordán Hurtado representante legal de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA RE-TL LP 18/2023 de 06 de febrero de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 417/2023, de 07 de julio 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 rechace el recurso jerárquico planteado por Otto Carlos Jordán Hurtado representante legal de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA RE-TL LP 18/2023 de 06 de febrero de 2023, 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° 417/2023, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el párrafo 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."

Previamente a ingresar a analizar los argumentos expuestos por el recurrente es necesario señalar que la instancia recursiva se ciñe sobre el pronunciamiento de la resolución objeto de impugnación, con el objetivo principal de evitar un vicio de incongruencia al resolverse cuestiones que no fueron dilucidadas en instancia de autos o del principal acto impugnado, de lo contrario se estaría vulnerando el debido proceso y la seguridad jurídica.

8. El recurrente señala que: "A partir de esta determinación unilateral de la administración del edificio y con el argumento que es propiedad privada, no se ha permitido el ingreso de nuestro personal técnico al centro comercial para verificar el estado de los equipos y así poder garantizar la continuidad del servicio. En este punto se argumenta claramente que la interrupción del servicio es atribuible a acciones de terceros y es definitiva, debido a que es mediante sus tuberías e infraestructura del edificio que se instaló la acometida para brindar el servicio. Así mismo, se evidencia que el usuario titular del servicio, no ha podido garantizar el acceso a la acometida del servicio para su mantenimiento correctivo. Sin embargo, en la RAR ATT-DJ-RA RE-TL 18/2023, Considerando 4, acápite 2, la ATT reitera su análisis en la no notificación del supuesto corte, omitiendo deliberadamente emitir criterio respecto a un hecho evidente, como lo es, el retiro de nuestros equipos por parte de la administración del edificio. Lo cual desvirtuaría el cargo formulado por incumplimiento del procedimiento de facturación cobranza y corte (...)", Previamente corresponde señalar al recurrente que en las reclamaciones administrativas la **carga de la prueba** la tiene el operador, así se tiene establecido en el párrafo II del artículo 63 del Reglamento a la Ley N° 2341 para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 y conforme la Resolución Ministerial N° 371 de, 29 de septiembre de 2016 que establece: "(...) de acuerdo con el párrafo 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 (...)", al respecto debe señalarse que el argumento principal utilizado por el recurrente respecto al corte del servicio, fue el retiro de sus equipos por parte de la administración del Shopping Bolivar, así se tiene en la respuesta dada al reclamante en la reclamación directa, como la respuesta dada a la ATT a través de su carta de 13 de octubre

de 2022, aspecto que no fue demostrado (a través de prueba idónea alguna) en ninguna etapa a lo largo de la tramitación de la presente reclamación administrativa y de manera incoherente en su recurso jerárquico señala que la administración del Shopping Bolívar no le ha permitido ingresar a ver el estado de sus equipos para la continuidad del servicio, denotándose de esta manera una falta de coherencia en los argumentos señalados.

El recurrente no debe olvidar que como operador tiene diferentes obligaciones a las cuales debe dar cumplimiento a lo largo de la prestación del servicio, conforme se tienen en el artículo 59 de la Ley N° 164, entre las cuales se establece para el presente caso la obligación de informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios, no siendo admisible pretender trasladar las obligaciones a terceros que no tienen una relación directa con el reclamante para la prestación del servicio que fue contratado.

9. El recurrente argumenta que: *"Es de extrañar que en la Resolución administrativa ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 396/2022, específicamente en el considerando 3, inciso c), se haga mención a una supuesta nota de fecha 16/03/2022 en la que la Administración del shopping informa al usuario que, fue el Operador (DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L.) quien habría tomado la decisión de cortar los servicios a los copropietarios, contradiciendo lo ya confirmado por la misma administración del edificio, 3 semanas antes en la Circular 04/2022. Al mismo tiempo esta supuesta nota informa que los equipos y acometida del servicio de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., continuarían instalados correctamente, lo cual no ha sido verificado por personal técnico nuestro, debido a que el usuario no puede garantizar el acceso de nuestros técnicos para verificar la acometida del servicio, argumentando que es propiedad privada y es decisión unilateral de la administración del edificio, que no permitir el acceso a la instalación y equipos. Se hace notar que la supuesta nota de fecha 16/03/2022 no ha sido parte de la reclamación directa y no se ha ingresado mediante la apertura de termino probatorio dentro de la reclamación administrativa, para que la carga de la prueba de las afirmaciones realizadas en la supuesta nota, sean responsabilidad de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. Por lo tanto, se deja en estado de indefensión al Operador. Así mismo, la ATT tampoco ha verificado estas afirmaciones.(...)"*; Al respecto, de la revisión de antecedentes se establece que la nota de 16 de marzo de 2022 emitida por la administración del Shopping Bolívar forma parte de la reclamación administrativa presentada a la ATT mediante carta de 18 de marzo de 2023, formando parte de la argumentación central del reclamante y se encuentra en el cuaderno administrativo por lo que mal puede argumentar el recurrente que no fue de su conocimiento y consecuentemente le ocasionaría alguna indefensión.

10. El recurrente señala: *"En consecuencia se procedió correctamente conforme a lo previsto en el artículo 3.2 del documento de reglamento de términos y condiciones de provisión del servicio, que establece lo siguiente: "En caso de que DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. verifique problemas atribuibles a una falta de factibilidad técnica y/o requerimientos adicionales solicitados por DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., a EL USUARIO, que afecten la provisión del (los) servicio(s) de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., antes, durante o después de la instalación de los mismos, las partes acuerdan dar por resuelto el Contrato de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones de manera automática por la imposibilidad técnica (...)"*. El recurrente debe tomar en cuenta lo manifestado en su recurso jerárquico respecto a que el corte del servicio fue por temas atribuibles a terceros (en este caso a la administración del Shopping Bolívar) aceptando de esta manera que no fue culpa del reclamante sino de un tercero, por lo que mal puede señalar ahora que corresponde aplicar el artículo 3.2 del reglamento señalado, toda vez que el reclamante no incumplió ningún requisito previo a la instalación del servicio o que el operador haya requerido durante la prestación del servicio, por lo que el argumento manifestado por el recurrente no tiene aplicación en el presente caso, ya que las circunstancias no se adecúan a lo establecido en el precitado reglamento.

11. El recurrente argumenta: *"Se confirma que la información clara, precisa, oportuna y gratuita establecida en el acá pite 3 y 12 del artículo 59 de la ley general de telecomunicaciones, respecto a la desconexión del servicio por la no factibilidad técnica, fue proporcionada al usuario mediante el Documento de Reglamento de Términos y Condiciones de provisión del servicio, el cual está a disposición del Usuario en nuestra página web <https://www.digitaltv.com.bo/preguntas-frecuentes/> y en la oficina de atención al usuario, conforme lo establece el acá pite 6 del artículo 168 del Decreto Supremo 1391, que aprueba el reglamento de la ley General de Telecomunicaciones. En este sentido el usuario tenía conocimiento previo del procedimiento aplicable en caso de no factibilidad técnica antes, durante o después de la instalación del servicio y que este se aplicaría de manera automática.(...)"*; el usuario tiene derecho a ser informado oportunamente respecto a desconexiones o cortes programados de servicios, y el operador tiene la obligación de proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias o los usuarios, así también informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios, en el presente caso no resulta

suficiente hacer mención a un documento que tiene a disposición el usuario en su página web y en la oficina de atención al usuario y menos asegurar que el recurrente brindó información clara, precisa, oportuna y gratuita, toda vez que no existe prueba alguna que demuestre el cumplimiento por parte del recurrente al numeral 12 del artículo 59 de la Ley N° 164, el cual señala que el operador debe informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.

Por otra parte, si bien el usuario habría tomado conocimiento de que se produciría un corte, a través de un comunicado efectuado por la Administración del Shopping Bolívar (con quien no tiene suscrito un contrato de prestación de servicios de internet) el 16 de febrero de 2022, no exime al recurrente de su obligación legal de informar de manera oportuna sobre el corte del servicio.

De lo citado precedentemente, así como lo manifestado por la ATT y de la revisión de antecedentes del presente caso de autos se establece que el recurrente, no presentó prueba alguna que demuestre que contaba con documentación probatoria suficiente que enerve el incumplimiento de los procedimientos de facturación y/o cobranza y/o corte del servicio de telefonía fija, no existiendo documentación respaldatoria respecto a la comunicación por parte del recurrente al reclamante sobre la desconexión del servicio, toda vez que es obligación de los operadores informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios, así se tiene establecido en el numeral 12 del artículo 59 de la Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011; Así también, no existe prueba alguna que demuestre que el recurrente proporcionó al reclamante información cierta y oportuna respecto al corte del servicio de acceso a Internet, ya sea a través de alguna constancia de notificaciones generadas al respecto o de alguna comunicación con el reclamante.

12. En consideración a todo lo señalado en el marco del inciso u) del artículo 63 del Decreto Supremo N° 4857 y el inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el Recurso Jerárquico interpuesto por Otto Carlos Jordán Hurtado representante legal de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA RE-TL LP 18/2023 de 06 de febrero de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, confirmando totalmente el acto administrativo impugnado.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el Recurso Jerárquico interpuesto por Otto Carlos Jordán Hurtado representante legal de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA RE-TL LP 18/2023 de 06 de febrero de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, confirmando totalmente la misma.

Comuníquese, regístrese y archívese.



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

