



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

190

La Paz, **18 AGO. 2023**

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por Monica Castillo Montaña en representación legal de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – COMTECO R.L. contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 34/2023 de 28 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 10 de septiembre de 2021, Alberto Escalera Melgar, presentó la Reclamación Directa por el portal "mireclamo.bo" manifestando lo siguiente: *"Usuario indica que tiene publicidad engañosa por el servicio de Internet y Tv Cable a domicilio, indica que vulnera los derechos del consumidor como establece la Ley en la libre elección del servicio obligando al usuario contratar a la empresa independientemente de un determinado periodo, habiendo registrado la baja del servicio por la mala calidad de este. La empresa pretende cobrar una multa por incumplimiento de contrato vulnerando una vez más los derechos del usuario por los malos servicios que brinda el operador"*.
2. En fecha 27 de septiembre de 2021 y notificado al USUARIO el 28 de septiembre de 2021 vía Courier, la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – COMTECO R.L. resolvió la Reclamación Directa declarándola IMPROCEDENTE bajo los siguientes términos: *"Que de acuerdo al análisis efectuado, su persona tenía conocimiento sobre las características del servicio, tiempo de permanencia y el procedimiento en caso de baja anticipada. Que, al no cumplir el tiempo de permanencia, de acuerdo a la estructura tarifaria vigente; corresponde el pago por baja anticipada de los servicios"*.
3. Al no estar de acuerdo con la resolución a su Reclamación Directa, en fecha 27 de octubre de 2021, Alberto Escalera Melgar presentó su Reclamación Administrativa ante esta Autoridad, señalando lo siguiente: *"(...) En fecha 10 de septiembre de 2021, realicé la suspensión del servicio de Internet y Tv Cable a la empresa COMTECO, por la inconformidad del servicio y por las pésimas condiciones del mismo que por segunda vez realicé el reclamo a la empresa proveedora del servicio; sin embargo, se aplica una multa por incumplimiento de contrato que vulnera los derechos del consumidor (Ley General de los derechos de las usuarias y usuarios y de las consumidoras y consumidores de 04 de diciembre de 2013, artículos 19- 21- 23-24-25). En fecha 20 de septiembre de 2021 se apertura un formulario de reclamo ante la ATT59703- 2021 que a la fecha no fue respondido de manera satisfactoria (...)"*.
4. En cumplimiento al Artículo 60 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT solicitó información e instó al operador a tratar de buscar un entendimiento con el usuario; sin embargo, el operador no remitió constancia alguna de haber solucionado la reclamación.
5. Que mediante el AUTO ATT-DJ-A-ODE-TL LP 64/2022, de 16 de febrero de 2022, notificado el 18 de febrero de 2022, la ATT, dispuso: *"(...) PRIMERO.- FORMULAR CARGOS contra la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L. por: "c) La presunta comisión de la infracción establecida en el inciso f) del párrafo I 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 USUARIO manifiesta que en fecha 10 de septiembre de 2021, solicitó al OPERADOR la suspensión de los servicios de Internet y Tv Cable por las pésimas condiciones de calidad en la provisión de dichos servicios; sin embargo, el OPERADOR le aplicó una multa por incumplimiento de contrato, puesto que la solicitud de suspensión habría sido realizada de manera anticipada. d) La presunta 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 habría proporcionado información cierta, completa y oportuna al USUARIO, respecto a las características del servicio contratado en cuanto al tiempo de permanencia y el procedimiento en caso de baja anticipada (...)"*.

6. COMTECO R.L. mediante nota con CITE: AR-EXT 083/22, presentada en fecha 03 de marzo de 2022, respondió al AUTO 64/2022, adjuntó prueba documental consistente en Formulario de Solicitud de Servicios N° 031736 y reporte Tarifas del Servicio de Multimedia.

7. Que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 412/2022, de 07 de diciembre de 2022, resolvió: "(...) **PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por ALBERTO ESCALERA MELGAR (USUARIO) en contra de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L., no habiendo el OPERADOR desvirtuado la comisión de la infracción establecida en el inciso f) del párrafo I 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; ante la solicitud del USUARIO de suspensión de los servicios de Internet y Tv Cable por las pésimas condiciones de calidad de los mismos aplicando el OPERADOR una multa por incumplimiento de contrato. **SEGUNDO.- DECLARAR INFUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por ALBERTO ESCALERA MELGAR (USUARIO) en contra de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L., habiendo el OPERADOR desvirtuado 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 proporcionó información al USUARIO sobre el tiempo de permanencia y procedimiento en caso de baja anticipada. **TERCERO.- INSTRUIR** a la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA R.L. – COMTECO R.L., dar de baja el servicio de acuerdo a la solicitud del USUARIO dejando sin efecto la característica de permanencia mínima del plan contratado y el cobro por baja anticipada del servicio, 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 (...)."

8. A Través de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 463/2022, de 22 de diciembre de 2022, la Autoridad Regulatoria dispuso no ha lugar a la solicitud de aclaración y complementación a la RAR 412/2022, presentada por el operador.

9. COMTECO R.L. en fecha 12 de enero de 2023 interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 412/2022, de 07 de diciembre de 2022, dentro del término establecido en el Artículo 64 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2022, de Procedimiento Administrativo.

10. La Autoridad Regulatoria mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 34/2023 de 28 de febrero de 2023, resolvió el recurso disponiendo: "**ÚNICO. – RECHAZAR** el recurso de revocatoria interpuesto por Mónica Jasmín Castillo Montaña representante legal de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – COMTECO R.L. contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 412/2022 de 07 de diciembre de 2022 aclarada y complementada por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 463/2022 de 22 de diciembre de 2022; en consecuencia, **CONFIRMAR** en todas sus partes el acto administrativo mencionado de conformidad a lo dispuesto en el inciso c) del Parágrafo II del Artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172 concordante con el Artículo 61 de la Ley N° 2341."

11. El 10 de abril de 2023, Monica Castillo Montaña en representación legal de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – COMTECO R.L. interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 34/2023 de 28 de febrero de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, señalando:

"IV.2. Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 34/2023 VULNERA EL DEBIDO PROCESO

(...) Al respecto, inicialmente se debe citar lo expuesto por el usuario en la reclamación directa que claramente indica que "No está de acuerdo con la multa por incumplimiento de contrato por que refleja una vulneración de los derechos del consumidor de la libre elección de servicios. La suspensión se debe a las pésimas condiciones del servicio de señal de internet", de la lectura de la reclamación se verifica:

• Primero el usuario se refiere expresamente al servicio de acceso a internet, por lo que la ATT al incluir también Tv Cable, vulnera la congruencia que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto.

• Segundo, el objeto de reclamo es la supuesta "multa por incumplimiento de contrato"; impuesta por COMTECO, que se refiere al pago de Bs.30 que el usuario debe realizar por baja anticipada de servicio, cabe aclarar que esta condición se encuentra entre las características del plan contratado por el usuario, misma que surge debido a que en el momento de la instalación de los servicios COMTECO prevé algunos costos que son cubiertos con la permanencia mínima, esta condición se encuentra publicada en la página web de COMTECO R.L., en la plataforma de la ATT y además fue debidamente informada al usuario en el momento en que solicitó los servicios y como constancia de lo expuesto es que se cuenta con la firma del usuario en la solicitud.

En relación a este reclamo mediante el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 64/2022 se formuló cargos a COMTECO R.L. por la presunta comisión de las infracciones establecidas en el inciso f del párrafo I y d) del párrafo 111 del Artículo 26 del Decreto Supremo N° 4326 específicamente por: "I Constituyen infracciones contra los derechos de las usuarias y usuarios, las siguientes: f) No permitir a la usuaria o usuario dejar en cualquier momento el servicio o planes de acceso a los mismos, salvo condiciones pactadas en los contratos".

Sin embargo, la RAR 412/2022 confirmada por la RR 34/2023 resuelve: (...)

En este sentido, resulta contradictorio que la ATT respecto a la cobranza de los Bs.30 que el usuario considera "multa por incumplimiento", por un lado reconozca que COMTECO R.L. ha proporcionado información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y/o gratuita al usuario, respecto a las características de los servicios en relación a los periodos de permanencia y a la baja anticipada, sus características y su procedimiento, pero que también declare fundada la reclamación por una supuesta negativa a dar de baja los servicios indicando que "ante la solicitud del USUARIO de suspensión de los servicios de Internet y Tv Cable por las pésimas condiciones de calidad de los mismos aplicando el OPERADOR una multa por incumplimiento de contrato". Al respecto, se debe resaltar que en una clara vulneración del debido proceso la ATT va más allá de sus atribuciones al interpretar arbitrariamente la reclamación del usuario en múltiples ocasiones dentro del proceso, en primera instancia al considerar que la negativa del usuario a realizar el pago del importe correspondiente por baja anticipada es una negativa de la empresa a atender la solicitud de baja o que se estaría incurriendo en una retención forzada del usuario, interpretación que dio origen a que se formule cargos a COMTECO por la infracción establecida en el inciso f) del párrafo I del Artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones; (...) Por todo lo expuesto resulta totalmente incongruente y alejado del debido proceso, que el usuario aperture un formulario ODECO por no estar de acuerdo con pagar una supuesta multa que se estaría cobrando por incumplimiento de contrato vulnerando su derecho a la libre elección de servicio, a consecuencia se formularon de cargos por la infracciones establecidas en el inciso f del párrafo I y d) del párrafo III del Artículo 26 del Decreto Supremo N° 4326, en atención a la cual COMTECO R.L. demostró a la ATT que no se ha negado la suspensión del servicio indicando que en fecha 10 de septiembre se ha procedido a la suspensión del servicio en atención al requerimiento del usuario y que no se aplica ni cobra multas por incumplimiento de contrato, puesto que el periodo mínimo de permanencia y el cobro de los importes por baja anticipada son parte de las características del plan contratado por el usuario, situación que ha sido admitida y reconocida por la autoridad en la misma RAR 412/2022 en su resuelve segundo, donde indican que COMTECO ha demostrado que ha brindado información, cierta, completa y oportuna al usuario respecto a las características del servicio contratado en cuanto al tiempo de permanencia y el procedimiento de baja del servicio de un cobro de Bs. 30 por cada mes faltante para cumplir el plazo de permanencia, y que en la misma RAR 412/2022 declare fundada la reclamación en relación a No permitir a la usuaria o usuario dejar en cualquier momento el servicio o planes de acceso a los mismos, salvo condiciones pactadas en los contratos, ante la solicitud del usuario de suspender los servicios por las pésimas condiciones de los mismos aplicando el OPERADOR una multa por incumplimiento de contrato, basando esta determinación en un análisis técnico-legal en el que indica que "(.. .); al respecto, no debe dejarse de lado que el motivo principal por el que el USUARIO solicitó la baja permanente de los servicios mencionados en las reclamaciones Directa y Administrativa, fue por la mala calidad de los servicios de acceso a Internet y Distribución de señales; sin embargo, el OPERADOR no se pronunció sobre la calidad del servicio otorgado al USUARIO ni remitió documentación respaldatoria que evidencie que el servicio fue provisto dentro de los parámetros normales y de forma ininterrumpida, los cuales suponen suficientes para comprobar la comisión de la infracción atribuida", cuando el objeto del reclamo y la infracción por la que se formularon cargos no tienen relación con supuestos problemas en la calidad que del servicio, cuando claramente el usuario expresa "realice" la suspensión del servicio de internet, es decir la suspensión ya fue realizada el 10 de septiembre del 2021, y nos instruya dar de baja el servicio de acuerdo a la solicitud del usuario y dejar sin efecto las condiciones y características del servicio objeto del contrato, mismas que son reconocidas por RAR 412/2022 en el resuelve segundo, siendo una determinación totalmente incongruente.

Se considera necesario, resaltar que en el Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 64/2022 del 16 de febrero de 2022 Formulo cargos a COMTECO R.L., por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso f) del párrafo I del artículo 26 del Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020; por presuntamente no permitir al usuario dejar el servicio; el citado artículo indica expresamente lo siguiente: "No permitir a la usuaria o usuario dejar en cualquier momento el servicio o planes de acceso a los mismos, salvo condiciones pactadas en los contratos"; en el presente caso correspondía analizar si existía una retención injustificada o si se procedió a dar curso a la solicitud de baja de servicio realizada por el usuario, para lo cual se han presentado los descargos, sin embargo la ATT en un evidente interés de declarar fundados los cargos contra COMTECO realiza la evaluación de presuntas deficiencias del servicio y un incumplimiento de contrato que surgiría a raíz de éstas; argumentos con los que fundamenta la emisión de la RAR 412/2022 dejando a COMTECO en indefensión debido a que ha desechado los descargos remitidos en respuesta a formulación de cargos y las pruebas aportadas, quedando en evidencia que las determinaciones de la ATT han sido tomadas de manera forzada, puesto que si desde el inicio del proceso la ATT habría considerado como el objeto de reclamo algún problema técnico atravesado por el usuario, se habría formulado cargos a COMTECO R.L. por esta infracción, y en consecuencia COMTECO habría tenido que remitir los respaldos correspondientes para desvirtuar este extremo.

Por otro lado, se debe hacer notar que desde el inicio del procedimiento la ATT ha vulnerado el debido proceso, puesto que se observa que desde que el usuario presentó la reclamación administrativa, la autoridad ha realizado una arbitraria interpretación de la Ley de Procedimiento Administrativo Ley 2341 y su Reglamento aprobado por el D.S. 27172, incluyendo en la etapa de Avenimiento sin la emisión de una providencia expresa, requerimientos de



información que no corresponden a esta etapa del proceso y que guardan más relación con la formulación de cargos o con una apertura de término de prueba, solicitando información que no guarda ninguna relación con el objeto de reclamo, situación que hace presumible que este tipo de requerimientos fuera de lo establecido en el proceso administrativo, es realizado en o un afán de respaldar análisis incongruentes con el objeto del reclamo, buscando dejar al operador en indefensión.

De la misma manera, se debe señalar que el artículo 62 de la Ley 2341 de Procedimiento administrativo, considera la posibilidad de que la autoridad administrativa determine la apertura de un término de prueba, en caso de que existan hechos o documentos que considere necesarios para el proceso administrativo y mediante PROVIDENCIA EXPRESA, solicitar la información que consideraba pertinente para emitir la resolución, sin embargo no procedió de esa manera, demostrando una vez más un actuar displicente con el debido proceso y la normativa vigente.

V.3 LA RAR 412 CONFIRMADA POR RESOLUCION REVOCATORIA ATT-DJ-RA RE-TL LP 3412023 VULNERA LA CONGRUENCIA QUE DEBE EXISTIR ENTRE LO PETICIONADO Y LO RESUELTO

(...) Es decir que en la formulación de cargos no ha considerado la posibilidad de un servicio deficiente, fallas en el servicio o corte de servicio, sino simplemente que supuestamente COMTECO R.L. no le permitió al usuario dar de baja o suspender su servicio de acceso a internet, al respecto cómo se ha indicado anteriormente, se ha procedido a la atención de la solicitud del usuario en fecha 10 de septiembre de 2021.

Sin embargo, incongruentemente la RAR 412/2022 en el resuelve: "PRIMERO. DECLARAR FUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por ALBERTO ESCALERA MELGAR (USUARIO) en contra de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA R.L. COMTECO R.L., no habiendo el OPERADOR desvirtuado la comisión de la infracción establecida en el inciso f) del parágrafo I 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; ante la solicitud del USUARIO de suspensión de los servicios de Internet y Tv Cable por las pésimas condiciones de calidad de los mismos aplicando el OPERADOR una multa por incumplimiento de contrato." Esta determinación, nos deja en indefensión porque la formulación de cargos no condice con lo reclamado por el usuario o lo analizado y resuelto en la RAR 412/2022 y tampoco incluye el servicio de distribución de señales.(...)

Como se advierte en lo expresado por el usuario en ambos documentos claramente se puede evidenciar que el usuario expresa haber realizado la suspensión de sus servicios. sin señalar que COMTECO no le haya permitido dejar el servicio de internet, se reitera en ningún momento el usuario señala que no se le haya aceptado o permitido realizar el retiro de su servicio, por tanto, sin mayor prueba más que las declaraciones en la reclamación directa y administrativa se puede desvirtuar la formulación de cargos dispuesta a través del AUTO ATT-DJ-A-ODE-TL- LP 64/2022 establecida en el inciso f) III art.26) D.S.4326.

La baja, suspensión o retiro del servicio de acceso a internet fue realizado en atención a la solicitud del cliente en fecha 10 de septiembre 2021 y el mismo día también abre el ODECO que ha dado origen al presente proceso administrativo. en este pone de pretexto o intenta justificar la baja requerida de los servicios por supuestas "pésimas condiciones de señal de internet", sin embargo, no cuenta con reportes de fallas de internet u ODECO's por dicho objeto, lo que demuestra que pretende usar supuestos problemas en los servicios como un justificativo para evadir las obligaciones contraídas con COMTECO R.L., ante un presumible cambio de operador.(...)

Por todo lo expuesto, se deja en claro que la ATT formuló cargos contra COMTECO por la supuesta negativa de atender la solicitud de retiro del servicio de acceso a internet del usuario, situación que no es congruente con lo petitionado en la reclamación directa y mucho menos con lo analizado para la emisión de la resolución, puesto que como en la reclamación el usuario indica, este realizó el retiro de los servicios ante COMTECO R.L. en fecha 10 de septiembre de 2021, inclusive antes de abrir el ODECO en el que manifestó expresamente que "no está de acuerdo con la multa por incumplimiento de contrato ...", de esta forma el mismo usuario deja en claro que el objeto central del presente ODECO no tiene relación con una retención forzada del usuario, ni de deficiencias o fallas técnicas del servicio, situación que es la que analiza la ATT para declarar fundados los cargos formulados a COMTECO, es decir que de acuerdo a lo analizado en los informes técnicos y jurídicos de la ATT, COMTECO debía respaldar que el servicio provisto al usuario fue continuo y sin interrupciones, para demostrar que no se estaba reteniendo al usuario de manera injustificada o negándose la atención de la solicitud de baja de los servicios que tenía contratados, es decir que no incurrió en la infracción establecida en el inciso f) del parágrafo I del Artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones, y de esta manera demostrar que no se aplicó ninguna multa por incumplimiento de contrato al usuario, descartando del análisis los descargos presentados que prueban que los periodos de permanencia y el cobro por baja anticipada son parte de las características del plan que tenía contratado el usuario, de las que se encontraba pleno conocimiento y tal como indica el mismo usuario, al haberse atendido la solicitud de baja en fecha 10 de septiembre de 2021, se garantizaba el derecho a la libre elección de servicios que consideraba vulnerado.

De la misma manera se debe indicar que en fecha 12 de enero de 2023 se presentó el Recurso de Revocatoria contra la RAR 412/2022, observado en etapa recursiva que lo analizado y resuelto en la mencionada resolución no guarda relación con el objeto de reclamo y la infracción por la que se ha formulado cargos a COMTECO, en respuesta a la misma la ATT emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 34/2023, en la cual la ATT indica: "(...),

V.4. LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA REGULATORIA ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 34/2023 VULNERA LOS PRINCIPIOS GENERALES DE VERDAD MATERIAL Y BUENA FE

(...) Al respecto se hace evidente que la ATT vulnerando el principio de la verdad material, arbitrariamente manipula los hechos modificando el objeto de reclamo, valorando hechos que no guardan relación con lo expresado por el usuario y que no condicen con la infracción por la que se formulan cargos a COMTECO, puesto que la formulación de cargos se realiza por una posible negativa a atender la solicitud de baja del servicio y el análisis lo basa en un supuesto servicio deficiente que no fue analizado en ninguna etapa del proceso, debido a que el objeto de reclamo expuesto claramente por el usuario es que "No está de acuerdo con la multa por incumplimiento de contrato ..." alegando además que con esto se vulnera su derecho a la libre elección de operador, mencionado que percibió que su servicio era pésimo, pero que en ningún momento de la reclamación indico que esta tenga por objeto problemas técnicos en el servicio, sin embargo, haciendo un análisis mal intencionado y erróneo la ATT basa el análisis de la reclamación en un supuesto problema técnico.(...)

De esta manera se hace evidente que al ATT, en una clara vulneración del principio de buena fe, hace una valoración considerando únicamente los aspectos que no forman parte del objeto de reclamo y que no guardan relación con la supuesta falta a la que habría incurrido COMTECO, tergiversa lo indicado por el usuario modificando el motivo de reclamo, anulando las pruebas proporcionadas con el fin de desvirtuar la comisión de las presuntas infracciones por las cuales se formuló cargos a COMTECO, al analizar una situación completamente distinta, puesto que COMTECO centro su atención en desvirtuar una presunta negativa de retirar los servicios o retención forzada del usuario, remitiendo pruebas de que acorde a lo expresado por el usuario se procedió al retiro del servicio y que el plan contratado por el usuario tiene dentro de sus características un período mínimo de permanencia y un importe por baja anticipada del plan contratado por el usuario, lo que no representa una multa y/o penalidad, como la ha denominado la ATT, sino que al formar parte de las características del plan comercial, es la reposición gastos en los que ha incurrido la empresa por un beneficio al que accedió el usuario a cambio de aceptar el período mínimo de permanencia, característica que fue expresamente aceptada, y que en respaldo se tiene el formulario de solicitud del servicio firmando, sin embargo la ATT, como ya se mencionó, tergiversando el objeto de reclamo y manipulando los hechos, para descartar las pruebas remitidas en la respuesta a la formulación de los cargos, y de mala fe evalúa presuntos problemas en la provisión del servicio; servicio que al momento de la apertura del ODECO ya había dado de baja. (...)

Por todo lo expuesto, se debe reiterar que existe una tergiversación de los hechos expuesto por el usuario y el operador, en un evidente interés de declarar fundada la reclamación del usuario sin importar que esto se base en un análisis de hechos que conciden con el objeto de la reclamación directa y con la interpretación de los mismos realizada en el momento de la formulación de los cargos, anulando los descargos presentados y documentos de COMTECO que desvirtuaban la comisión de las infracción por la que se formuló cargos, valorando hechos que no fueron considerados en el momento de la resolución de la reclamación y de esta manera forzar la declaración como fundada de la reclamación del usuario por la infracción establecida en el inciso f) del parágrafo I 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, sin que en ningún momento la ATT haya valorado la información relacionada a estas infracciones."

12. Mediante Auto de Radicatoria RJ/AR-027/2023 de 18 de abril de 2023, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico, interpuesto por Monica Castillo Montaña en representación legal de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – COMTECO R.L. contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 34/2023 de 28 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° 523/2023, de 18 de agosto 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 Monica Castillo Montaña en representación legal de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – COMTECO R.L. contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 34/2023 de 28 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° 523/2023, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el parágrafo II del Artículo 115 de la Constitución Política del Estado determina que: "El Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones".
2. Que la parte pertinente del Artículo 117 de la citada norma Constitucional dispone que: "Ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso (...)"
3. Que el artículo 232 de la misma norma suprema determina que: "La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados".
4. Que el artículo 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.

5. 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.

6. 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.

7. I. Que el recurrente señala: "(...) En este sentido, resulta contradictorio que la ATT respecto a la cobranza de los Bs.30 que el usuario considera "multa por incumplimiento", por un lado reconozca que COMTECO R.L. ha proporcionado información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y/o gratuita al usuario, respecto a las características de los servicios en relación a los periodos de permanencia y a la baja anticipada, sus características y su procedimiento, pero que también declare fundada la reclamación por una supuesta negativa a dar de baja los servicios indicando que "ante la solicitud del USUARIO de suspensión de los servicios de Internet y Tv Cable por las pésimas condiciones de calidad de los mismos aplicando el OPERADOR una multa por incumplimiento de contrato". Al respecto, se debe resaltar que en una clara vulneración del debido proceso la ATT va más allá de sus atribuciones al interpretar arbitrariamente la reclamación del usuario en múltiples ocasiones dentro del proceso, en primera instancia al considerar que la negativa del usuario a realizar el pago del importe correspondiente por baja anticipada es una negativa de la empresa a atender la solicitud de baja o que se estaría incurriendo en una retención forzada del usuario, interpretación que dio origen a que se formule cargos a COMTECO por la infracción establecida en el inciso f) del párrafo I del Artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones; en segunda instancia al descartar las pruebas y argumentos remitidos para desvirtuar la comisión de esta infracción por la que se formuló los cargos, analizando presuntos problemas técnicos del servicio, para resolver probados los cargos a COMTECO por una presunta negativa a atender la solicitud de retiro de los servicios, por no haberse pronunciado sobre la calidad de los servicios provistos al usuario, y por último, al aceptar que el usuario habría sido informado sobre las características del plan comercial en relación al periodo mínimo de permanencia, procedimiento y cobro por baja anticipada, pero aun así considerar este como si fuera una multa por incumplimiento de contrato que estaría condicionada a la percepción de calidad y factores técnicos de parte del usuario, descartando por completo las pruebas y argumentos presentados por COMTECO dejándonos en estado de indefensión. (...); de la revisión de antecedentes se establece que la Reclamación Directa presentada el 10 de septiembre de 2021 por Alberto Escalera Melgar a través del portal "mireclamo.bo" manifiesta: "Usuario indica que tiene publicidad engañosa por el servicio de Internet y Tv Cable a domicilio, indica que vulnera los derechos del consumidor como establece la Ley en la libre elección del servicio obligando al usuario contratar a la empresa independientemente de un determinado periodo, habiendo registrado la baja del servicio por la mala calidad de este. La empresa pretende cobrar una multa por incumplimiento de contrato vulnerando una vez más los derechos del usuario por los malos servicios que brinda el operador". Así también el 27 de octubre de 2021, presentó su Reclamación Administrativa ante la ATT, señalando: "(...) En fecha 10 de septiembre de 2021, realicé la suspensión del servicio de Internet y Tv Cable a la empresa COMTECO, por la inconformidad del servicio y por las pésimas condiciones del mismo que por segunda vez realicé el reclamo a la empresa proveedora del servicio;

sin embargo, se aplica una multa por incumplimiento de contrato que vulnera los derechos del consumidor (Ley General de los derechos de las usuarias y usuarios y de las consumidoras y consumidores de 04 de diciembre de 2013, artículos 19-21-23-24-25). En fecha 20 de septiembre de 2021 se apertura un formulario de reclamo ante la ATT59703- 2021 que a la fecha no fue respondido de manera satisfactoria (...). Argumentos que fueron analizados por la Autoridad Reguladora y consecuentemente se emitió de manera correcta el AUTO ATT-DJ-A-ODE-TL LP 64/2022, de 16 de febrero de 2022 que formuló cargos contra el recurrente por: "c) La presunta comisión de la infracción establecida en el inciso f) del párrafo I 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 USUARIO manifiesta que en fecha 10 de septiembre de 2021, solicitó al OPERADOR la suspensión de los servicios de Internet y Tv Cable por las pésimas condiciones de calidad en la provisión de dichos servicios; sin embargo, el OPERADOR le aplicó una multa por incumplimiento de contrato, puesto que la solicitud de suspensión habría sido realizada de manera anticipada. d) La presunta 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 habría proporcionado información cierta, completa y oportuna al USUARIO, respecto a las características del servicio contratado en cuanto al tiempo de permanencia y el procedimiento en caso de baja anticipada (...). Incluyendo el citado acto administrativo todos los puntos reclamados por el usuario y que fueron debidamente tipificados, señalando como causal de la suspensión de los servicios de Internet y Tv Cable las pésimas condiciones de calidad en la provisión de los mismos, no existiendo alguna incongruencia o vulneración al debido proceso debido a alguna extralimitación por parte de la ATT en la atención del reclamo, no pudiendo el recurrente señalar que la causa para la solicitud de suspensión del servicio fueron las malas condiciones, argumento que es señalado tanto en la reclamación del usuario como en el Auto de Formulación de Cargos.

Así también señala: "el objeto del reclamo y la infracción por la que se formularon cargos no tienen relación con supuestos problemas en la calidad que del servicio, cuando claramente el usuario expresa "realice" la suspensión del servicio de internet, es decir la suspensión ya fue realiza el 10 de septiembre del 2021, y nos instruya dar de baja el servicio de acuerdo a la solicitud del usuario y dejar sin efecto las condiciones y características del servicio objeto del contrato, mismas que son reconocidas por RAR 412/2022 en el resuelve segundo, siendo una determinación totalmente incongruente."; Al respecto, como se señaló precedentemente, el recurrente olvida que el motivo principal del reclamo es el mal servicio otorgado por COMTECO R.L., razón por la cual obligo al usuario a solicitar la baja del servicio, antes del tiempo estipulado (18 meses), aspecto que no fue debidamente analizado y respaldado por parte del recurrente, no demostrando en una primera instancia lo contrario, siendo su entera responsabilidad responder en su totalidad a la formulación de cargos emitida por la Autoridad Reguladora.

El recurrente argumenta que: "Por otro lado, se debe hacer notar que desde el inicio del procedimiento la ATT ha vulnerado el debido proceso, puesto que se observa que desde que el usuario presento la reclamación administrativa, la autoridad ha realizado una arbitraria interpretación de la Ley de Procedimiento Administrativo Ley 2341 y su Reglamento aprobado por el D.S. 27172, incluyendo en la etapa de Avenimiento sin la emisión de una providencia expresa, requerimientos de información que no corresponden a esta etapa del proceso y que guardan más relación con la formulación de cargos o con una apertura de termino de prueba, solicitando información que no guarda ninguna relación con el objeto de reclamo, situación que hace presumible que este tipo de requerimientos fuera de lo establecido en el proceso administrativo, es realizado en o un afán de respaldar análisis incongruentes con el objeto del reclamo, buscando dejar al operador en indefensión."; Al respecto, corresponde señalar que el artículo 60 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, señala que el Superintendente (ahora Director Ejecutivo de la ATT), dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la reclamación, **sujetándose a un procedimiento informal, podrá adoptar todas las medidas que considere convenientes para solucionar la reclamación,** incluyendo el avenimiento entre partes, dentro del marco establecido por el orden jurídico regulatorio, en ese entendido la Autoridad Reguladora puede requerir información a las partes con el objeto de poder dar solución a la reclamación. Por otra parte, el recurrente no especifica que requerimiento de información causaría alguna indefensión o vulneración al debido proceso, no siendo posible el análisis al respecto.

DESPA
Votado
Abd. Esteban F.
Landivar M.
M.O.P.S.V.

D.G.A.J.
Votado
Luis A.
Cabrera
M.O.P.S.V.

D.G.A.J. - U.R.
Votado
Damián
Alcala
M.O.P.S.V.

D.G.A.J. U.R.
Votado
Mayk
Lucana
M.O.P.S.V.

Así también señala: *"De la misma manera, se debe señalar que el artículo 62 de la Ley 2341 de Procedimiento administrativo, considera la posibilidad de que la autoridad administrativa determine la apertura de un término de prueba, en caso de que existan hechos o documentos que considere necesarios para el proceso administrativo y mediante PROVIDENCIA EXPRESA, solicitar la información que consideraba pertinente para emitir la resolución, sin embargo no procedió de esa manera, demostrando una vez más un actuar displicente con el debido proceso y la normativa vigente."* El citado artículo responde a la etapa posterior a la formulación de cargos, y no así a la etapa de avenimiento, siendo una potestad facultativa de la administración realizar o no la apertura de un periodo de prueba.

II. El recurrente señala también que: *"Es decir que en la formulación de cargos no ha considerado la posibilidad de un servicio deficiente, fallas en el servicio o corte de servicio, sino simplemente que supuestamente COMTECO R.L. no le permitió al usuario dar de baja o suspender su servicio de acceso a internet, al respecto cómo se ha indicado anteriormente, se ha procedido a la atención de la solicitud del usuario en fecha 10 de septiembre de 2021(...).";* Como se señaló en el punto anterior el recurrente no toma en cuenta que el motivo principal del reclamo es el mal servicio prestado por el recurrente y que no fue atendido al momento de responder al AUTO ATT-DJ-A-ODE-TL LP 64/2022, de 16 de febrero de 2022. Así también señala que: *"Como se advierte en lo expresado por el usuario en ambos documentos claramente se puede evidenciar que el usuario expresa haber realizado la suspensión de sus servicios. sin señalar que COMTECO no le haya permitido dejar el servicio de internet, se reitera en ningún momento el usuario señala que no se le haya aceptado o permitido realizar el retiro de su servicio, por tanto, sin mayor prueba más que las declaraciones en la reclamación directa y administrativa se puede desvirtuar la formulación de cargos dispuesta a través del AUTO ATT-DJ-A-ODE-TL- LP 64/2022 establecida en el inciso f) III art.26) D.S.4326. La baja, suspensión o retiro del servicio de acceso a internet fue realizado en atención a la solicitud del cliente en fecha 10 de septiembre 2021 y el mismo día también abre el ODECO que ha dado origen al presente proceso administrativo. en este pone de pretexto o intenta justificar la baja requerida de los servicios por supuestas "pésimas condiciones de señal de internet", sin embargo, no cuenta con reportes de fallas de internet u ODECO's por dicho objeto, lo que demuestra que pretende usar supuestos problemas en los servicios como un justificativo para evadir las obligaciones contraídas con COMTECO R.L., ante un presumible cambio de operador. Por todo lo expuesto, se deja en claro que la ATT formuló cargos contra COMTECO por la supuesta negativa de atender la solicitud de retiro del servicio de acceso a internet del usuario, situación que no es congruente con lo peticionado en la reclamación directa y mucho menos con lo analizado para la emisión de la resolución, puesto que como en la reclamación el usuario indica, este realizó el retiro de los servicios ante COMTECO R.L. en fecha 10 de septiembre de 2021, inclusive antes de abrir el ODECO en el que manifestó expresamente que "no está de acuerdo con la multa por incumplimiento de contrato ...", de esta forma el mismo usuario deja en claro que el objeto central del presente ODECO no tiene relación con una retención forzada del usuario, ni de deficiencias o fallas técnicas del servicio, situación que es la que analiza la ATT para declarar fundados los cargos formulados a COMTECO (...);* La incongruencia manifestada respecto a lo peticionado y lo resuelto, carece de sustento toda vez que de los antecedentes se evidencia que a través del AUTO ATT-DJ-A-ODE-TL LP 64/2022, de 16 de febrero de 2022, la ATT formuló cargos contra COMTECO R.L., tomando en cuenta que el principal argumento de Alberto Escalera Melgar fue que solicitó la suspensión del servicio de internet y TV Cable por inconformidad del servicio y por las pésimas condiciones del mismo, a razón de ello, el recurrente pretendió aplicar una multa por incumplimiento del contrato, según lo menciona en su nota de reclamación administrativa de fecha 27/10/2021 hecho que se atribuyó a lo previsto en el inciso f) del Parágrafo 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, empero, si bien en la reclamación directa y administrativa el usuario manifestó su desacuerdo con el servicio que se prestaba y que a razón de la solicitud de la baja del servicio se pretendía cobrar una multa por incumplimiento del contrato, de la misma forma no se advierte en la ahora resolución impugnada que la recurrente habría desvirtuado el punto respecto a la "calidad del servicio otorgado al USUARIO" ni se pudo evidenciar que haya adjuntado prueba suficiente que desvirtúe este aspecto, respondiendo a este punto la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 412/2022, de 07 de diciembre de 2022 toda vez que tiene directa relación con la reclamación presentada, aspectos que también fueron señalados y aclarados a través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 34/2023 de 28 de febrero de 2023.

III. El recurrente reitera: *"Al respecto se hace evidente que la ATT vulnerando el principio de la verdad material, arbitrariamente manipula los hechos modificando el objeto de reclamo, valorando hechos que*

no guardan relación con lo expresado por el usuario y que no conciben con la infracción por la que se formulan cargos a COMTECO, puesto que la formulación de cargos se realiza por una posible negativa a atender la solicitud de baja del servicio y el análisis lo basa en un supuesto servicio deficiente que no fue analizado en ninguna etapa del proceso, debido a que el objeto de reclamo expuesto claramente por el usuario es que "No está de acuerdo con la multa por incumplimiento de contrato ..." alegando además que con esto se vulnera su derecho a la libre elección de operador, mencionado que percibió que su servicio era pésimo, pero que en ningún momento de la reclamación indicó que esta tenga por objeto problemas técnicos en el servicio, sin embargo, haciendo un análisis mal intencionado y erróneo la ATT basa el análisis de la reclamación en un supuesto problema técnico. (...) De esta manera se hace evidente que al ATT, en una clara vulneración del principio de buena fe, hace una valoración considerando únicamente los aspectos que no forman parte del objeto de reclamo y que no guardan relación con la supuesta falta a la que habría incurrido COMTECO, tergiversa lo indicado por el usuario modificando el motivo de reclamo, anulando las pruebas proporcionadas con el fin de desvirtuar la comisión de las presuntas infracciones por las cuales se formuló cargos a COMTECO, al analizar una situación completamente distinta, puesto que COMTECO centro su atención en desvirtuar una presunta negativa de retirar los servicios o retención forzada del usuario, remitiendo pruebas de que acorde a lo expresado por el usuario se procedió al retiro del servicio y que el plan contratado por el usuario tiene dentro de sus características un periodo mínimo de permanencia y un importe por baja anticipada del plan contratado por el usuario, lo que no representa una multa y/o penalidad, como la ha denominado la ATT"; Al respecto, sin entrar en mayores consideraciones, corresponde en este punto, reiterar lo manifestado en los puntos I y II del presente considerando, respecto a que el motivo fundamental por el cual el usuario solicitó la baja permanente de los servicios mencionados en las reclamaciones directa y administrativa, fue por la mala calidad de los servicios otorgados, y a razón de ello, se le pretendía cobrar una multa por incumplimiento de contrato, sin embargo, respecto a este punto reclamado, la ATT pudo evidenciar que COMTECO R.L. en la etapa de instancia no se ha pronunciado ni ha remitido prueba idónea que desvirtúe o respalde los cargos formulados.

8. En consideración a todo lo señalado y sin que amerite ingresar en los demás argumentos planteados por el recurrente, en el marco del inciso c) del Parágrafo II del artículo 89, del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Monica Castillo Montaña en representación legal de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – COMTECO R.L. contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 34/2023 de 28 de febrero de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el Recurso Jerárquico interpuesto por Monica Castillo Montaña en representación legal de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – COMTECO R.L. contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 34/2023 de 28 de febrero de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, y en consecuencia se confirma el citado acto administrativo.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

