

RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº

267

La Paz, 23 NOV. 2023

**VISTOS:** Los recursos jerárquicos planteados por Ricardo Roca Tomicha, en contra de las Resoluciones Administrativas de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023, de 26 de junio de 2023 y ATT-DJ-RA RE-TL LP 119/2023 de 26 de septiembre de 2023, 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. Que de acuerdo a Formulario de Reclamación Directa, en fecha 01 de octubre de 2022, Ricardo Roca Tomicha, presentó su Reclamación Directa TELECEL S.A./SCZ/19951 ante la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A., manifestando lo siguiente: *“El día de ayer 30 de septiembre solicite vía telefónica y mediante WhatsApp la baja del plan móvil Postpago, la solicitud fue procesada debido a que en la aplicación Mi Tigo ya registra mi línea como Prepago; sin embargo, el día de hoy primero me llega nuevamente una notificación indicando que se me abonó el plan Postpago de octubre el cual ya no deseo contar, por este motivo solicito no se me facture ningún plan desde que requerí la baja el 30 de septiembre. Aclaro que la factura de septiembre no me registra aún para poder cancelarla. Pido se notifique mi respuesta al correo giltyrock@gmail.com”* (fojas 4).
2. Que en fecha 05 de octubre de 2022, el Operador resolvió la Reclamación Directa interpuesta por el Usuario declarándola improcedente, bajo los siguientes términos: *“Mediante la presente, remitimos para su conocimiento la resolución emitida por TELECEL S.A., sobre la reclamación directa presentada, en Web Mi Reclamo. En atención a su reclamo presentado Telecel S.A./SCZ/19951, referente a su línea 76895095, permítanos informarle que se realizaron las verificaciones correspondientes, evidenciando que, la solicitud de cambio de plan a prepago en su línea antes mencionada no fue procesada, dado que aún cuenta con la factura del mes de septiembre 2022 pendiente de pago, en este sentido, le solicitamos tomar en cuenta que, para proceder con su solicitud no debe contar con facturas pendientes pago (...)”* (fojas 2).
3. Que en fecha 13 de octubre de 2022, Ricardo Roca Tomicha, presentó su Reclamación Administrativa ante el Ente Regulador, señalando lo siguiente: *“En fecha 30 de septiembre de 2022, solicité mediante línea telefónica al \*611 y vía whatsapp al 77390000, la baja del plan móvil postpago registrado a mi línea, sin embargo, la solicitud no ha sido procesada. Al contrario, en el mes de octubre volvieron asignarme el plan que notifiqué ya no requería y que en mi aplicación Mi Tigo, mi línea ya registraba nuevamente como prepago desde el 01 de octubre de 2022. Por este motivo registré mi reclamación directa Telecel S.A./SCZ/19951, a la cual se dio respuesta como improcedente, argumentando que no cancelé la facturación de septiembre de 2022, requisito que no me fue informado al momento de la suscripción y tampoco al momento de la solicitud de corte, porque solo me dijeron que pague la factura de septiembre y, les respondí que en la aplicación no me aparece aún disponible para poder pagar, y en ningún momento me informaron que por esta factura no procesarían mi solicitud de corte y tampoco generaron la factura de septiembre en mi aplicación para que la pueda cancelar en fecha 30/09/2022. Recalco que todos mis pagos los realicé por QR. Sin embargo, solicito se respete mi derecho a rescindir del servicio, de acuerdo a la solicitud realizada en fecha 30 de septiembre de 2022, con la factura pendiente de septiembre, debido a que este no fue un requisito u obligación acordada con mi persona en ningún momento. Por lo tanto, también solicito que no se me realice ningún cobro o deuda de ningún plan a partir del 30 de septiembre, debido a que yo solicité que no se me brinde más este plan ni ningún otro (...)”* (fojas 11).



4. Que mediante AUTO ATT-DJ-A-ODE-TL LP 589/2022 de 06 de diciembre de 2022, la ATT formuló cargos contra el Operador, por la presunta comisión de la infracción prevista en el **inciso b) del parágrafo II del artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación al Marco Jurídico Regulatorio, aprobado por el Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020**, ante el presunto incumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de adhesión y términos y condiciones de la provisión del servicio, aprobados por la ATT, toda vez que el Usuario señaló que en fecha 30 de septiembre de 2022, solicitó la baja del servicio móvil Postpago; sin embargo, el 01 de octubre del mismo año, habría verificado que su solicitud no fue procesada por parte del Operador (fojas 23 a 25).

5. Que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes a través de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE.TL LP 30/2023 de 21 de marzo de 2023, resolvió lo siguiente: "PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por RICARDO ROCA TOMICHA contra la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A., habiendo el OPERADOR, conforme lo descrito en el INFORME DE EVALUACIÓN Y DESCARGO y el Punto Considerativo Tercero (3) de la presente Resolución desvirtuado la comisión de la infracción establecida en el Inciso b) del Parágrafo II 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 referente a "II. Constituyen además infracciones contra los derechos de las usuarias y usuarios, las siguientes: b) Incumplir las condiciones establecidas en los contratos de adhesión y términos y condiciones de la provisión del servicio aprobados por la ATT", ante el presunto incumplimiento a las condiciones establecidas en el contrato y los Términos y Condiciones del servicio provisto por el OPERADOR (...) CUARTO.- Se hace constar que, conforme lo desarrollado en el punto Considerativo Tercero del presente acto, se celebró una reunión de Conciliación mediante la cual no existió un acuerdo entre las partes, teniéndose a las mismas legalmente notificadas" (fojas 104 a 115).

6. Que mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 187/2023 de 17 de mayo de 2023, se dispuso la apertura de término de prueba por diez (10) días hábiles, dentro el recurso de revocatoria interpuesto por el recurrente; sin embargo, no se ha presentado prueba en el marco de la normativa aplicable.

7. Que el 03 de abril de 2023, Ricardo Roca Tomicha, interpuso su recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE.TL LP 30/2023 de 21 de marzo de 2023, manifestando lo siguiente (fojas 128 a 134):

i) Refiere que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 30/2023 omitió deliberadamente mencionar que el 13 de octubre de 2022, como Usuario ha presentado su reclamo en segunda instancia ante la ATT, motivo por el que esta entidad solicitó información y efectuó la propuesta de avenimiento vía correo electrónico el 24 de octubre de ese año, a cuyo efecto, el Operador tomó contacto con él para llegar a un acuerdo; sin embargo, recién el 17 de noviembre de 2022, la ATT envió a TELECEL S.A. una reiterativa de información y la referida propuesta de Avenimiento, dejando de lado que tenía el plazo de diez (10) días hábiles para efectuar aquello, tal como establece el artículo 60 del Reglamento aprobado por el DS 27172. habiendo evidenciado desde el inicio del proceso administrativo, una dilación innecesaria, obstrucción y falta de voluntad para dar cumplimiento a la normativa por parte del Operador que ha sido permitido por la ATT, dado que la RAR ODE 30/2023 "omite deliberadamente detallar la fecha de solicitud de avenimiento y fecha de respuesta de TELECEL S.A. conscientes del incumplimiento de los plazos incurridos".

ii) Sostiene que luego de los 20 días hábiles de la solicitud de información y propuesta de avenimiento, en fecha 22 de noviembre de 2022, el Operador le brindó una respuesta incompleta, al no haberle entregado copia legible del contrato de adhesión suscrito entre las partes; además que no proporcionó los términos y condiciones, razón por la que aclara que la "URL" indicada por éste, únicamente proporciona el link de acceso de un artículo publicitario; asimismo, no le ha otorgado un informe detallado de las

razones, por las cuales, la línea 76895095 ha sido registrada en la modalidad Prepago desde el 01 de octubre de 2022 en la Aplicación "Mi Tigo"; en tal sentido, concluye que el Operador incurrió en la infracción prevista en el párrafo III del artículo 30 del Reglamento aprobado por el DS 4326, que establece lo siguiente: "No proporcionar la información o documentación en los formatos y plazos requeridos por la ATT, salvo imposibilidad técnica verificada por la ATT".

iii) Indica que el Ente Regulatorio "realiza una formulación de cargos negligente" debido a que formula cargos únicamente por la comisión de la infracción prevista en el inciso b) del párrafo II del artículo 26 del Reglamento aprobado por el DS 4326, respecto a: "Incumplir las condiciones establecidas en los contratos de adhesión y términos y condiciones para la provisión del servicio, aprobados por la ATT"; cuando a la luz de los hechos, se ha respaldado el reclamo administrativo con los suficientes antecedentes que develan al menos cuatro infracciones a investigar, como ser: i) 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; ii) Facturación y/o cobro indebido; iii) No proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y/o gratuita a las usuarias y usuarios, respecto a los servicios que el operador presta; iv) No poner a disposición de la usuaria o usuario la información referida a los servicios que presta, mediante página web y puntos de atención al cliente, todas ellas contenidas en el artículo 26 del Reglamento aprobado por el DS 4326.

iv) Señala que la instancia Regulatoria incumplió con lo establecido en el inciso c) del artículo 54 de la Ley N° 453, de 04 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores, el cual dispone que los requisitos mínimos del procedimiento para atender una reclamación administrativa es la identificación del o los derechos vulnerados para su restauración, así como el proveedor responsable; por ello, invoca la anulabilidad prevista en los párrafos I y II del artículo 36 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, correspondiendo se instruya el saneamiento y rectificación del reclamo administrativo desde el vicio más antiguo, es decir, desde la formulación de cargos, al generarle indefensión y haber vulnerado sus derechos.

v) Refiere que el Operador dio respuesta al Auto 589/2022, sin aportar ninguna prueba de descargo, incluso, solicitó la apertura de término probatorio, lo que confirma la dilación, obstrucción y falta de voluntad para resolver su reclamo. Añadiendo que el 10 de enero de 2023, TELECEL S.A. en respuesta al término de prueba, no aportó prueba pertinente y decisiva dentro el proceso de reclamación administrativa; a más de ello, reitera que no entregó copia legible del contrato de adhesión suscrito entre partes, tampoco proporcionó términos y condiciones del servicio; no entregó el audio de la llamada en la que se realizó la oferta y venta del plan post pago (acuerdo verbal); no brindó un informe detallado de las razones por las que ha sido registrada la línea 76895095 como Prepago desde el 01 de octubre de 2022.

vi) Hace conocer que el Ente Regulatorio llevó a cabo una reunión de "supuesta conciliación" el 27 de febrero de 2023, cuando el plazo de treinta (30) días para resolver el proceso de reclamación administrativa ha fenecido el día 24 de ese mes y año. De ese modo, la ATT nuevamente incurrió en un incumplimiento, en contravención de lo dispuesto en el inciso b) del párrafo II del artículo 74 del Reglamento aprobado por el DS 27172, que establece que el Superintendente, ahora Director Ejecutivo, en la misma resolución que declare fundada la reclamación, ordenará el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias o contractuales infringidas; dispondrá la reparación de las consecuencias de la infracción dentro del marco establecido por el Ente Regulatorio e impondrá al responsable la sanción que corresponda; sin embargo, inobservando ello, se ha dilatado el proceso de reclamación, motivo por el que invoca una vez más, la anulabilidad de la RAR ODE 30/2023.

vii) Alega que la Resolución recurrida, hace mención a que el Operador remitió como prueba, parte de la conversación entablada entre éste y su persona vía Whatsapp, afirmando lo siguiente: "El OPERADOR menciona que al encontrarse pendiente de pago la factura del mes de septiembre, no se puede cumplir con el requerimiento del USUARIO"; sin embargo, tal posición falta a la verdad material, debido a que la imagen presentada por TELECEL S.A. no indica lo referido; al contrario, cita expresamente lo siguiente: "recuerde que falta la del mes en curso en este caso es la de septiembre de Bs149"; quedando en evidencia que no se ha mencionado la alegación por él señalada. Por tanto, reafirma su fundamento de que no se le ha informado ese requisito al momento de la suscripción y tampoco al momento de la solicitud de corte; en tal sentido, indica que sólo se le comunicó la existencia de un adeudo, pero no que ello signifique una "condicionante o requisito" para procesar la solicitud efectuada. En consecuencia, la ATT incurrió en falsedad material; así, reitera su invocación de anulabilidad de la RAR ODE 30/2023.



viii) Sostiene que en la RAR ODE 30/2023, la Autoridad Regulatoria hace mención a que el Usuario solicitó confirmación de la baja del plan Postpago, siendo notificada y verificada en la App Mi Tigo; sin embargo, a su entender, de forma “negligente” deja desapercibido verificar tal extremo a pesar de ser un punto decisorio para resolver la reclamación administrativa; por consiguiente adjunta a su recurso de revocatoria el extracto de la aplicación que registraba el 01 de octubre de 2022 la línea 76895095 en la modalidad Prepago, que más adelante, habría sido manipulada por el Operador para registrarla como Postpago; al no haber analizado las consideraciones antes expuestas, de manera reiterada invoca la anulabilidad de la RAR ODE 30/2023.

ix) Afirma que, el acto administrativo impugnado detalla la “supuesta constancia que advierte que en el sistema de TELECEL S.A. la factura de septiembre de 2022 de la línea 76895095, se encontraba pendiente de pago al 30/09/2022”; no obstante, la ATT no ha respaldado o verificado si esa deuda estaba puesta a disposición del usuario para proceder con el pago, como ha sido expresamente reclamado. A pesar de eso, la RAR ODE 30/2023, ha confirmado que se continuaban acumulando facturas del servicio Postpago en los meses siguientes, sin considerar los fundamentos de la reclamación; por consiguiente, “solicito que no se me realice ningún cobro o deuda de ningún plan a partir de 30/09/2022, debido a que yo solicite no se me brinde más este plan y ningún otro”; sin embargo, esa argumentación no mereció pronunciamiento por parte de la Autoridad, provocando la anulabilidad del acto recurrido.

x) Alega que la RAR ODE 30/2023, hizo alusión al “link” de descarga presentado por el Operador, empero la ATT no ha verificado si ese aspecto fue informado al Usuario al momento de la venta del plan o de la solicitud de corte, hecho que ha sido parte del reclamo administrativo. Al respecto, manifiesta que esa URL únicamente constituye el artículo publicitario y no el acceso a los términos y condiciones a disposición de los usuarios en la página web, como lo establece el artículo 18 del Reglamento General a la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación para el Sector de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 1391, de 24 de octubre de 2012.

xi) Sostiene refiriéndose a la “reunión informal de la supuesta conciliación”, que la misma tiene una serie de irregularidades, como ser la convocatoria notificada a su correo electrónico en fecha 24 de febrero de 2023, como “Reunión de avenimiento”; en ese sentido, aclara que la etapa de avenimiento dentro del proceso administrativo feneció el 08 de noviembre de 2022, conforme lo dispone el artículo 69 del Reglamento aprobado por el DS 27172; a dicho efecto, recuerda que el 24 de octubre de 2022 se propuso al Operador cumplir esta etapa, habiendo éste respondido fuera de plazo. Por lo que indica que la ATT “no puede atribuirse la aplicación de principios de efectividad y celeridad” cuando hace la convocatoria con engaños a una reunión, el último día de plazo que tiene para resolver la reclamación administrativa y desde la etapa de avenimiento permitió que el Operador incumpla los plazos para llevar a cabo aquello, lo cual podría haber evitado oportunamente la facturación indebida de los meses de octubre y noviembre de 2022 y el corte irregular de su línea móvil el 05 de diciembre de ese año.

xii) Narra que la “reunión informal” empezó con la presentación del Director Jurídico de la ATT, quien indicó que se trataba de una audiencia pública, contradiciendo la convocatoria de una reunión de avenimiento, notificada a su persona vía correo electrónico, dando a conocer que en la primera intervención solicitó que se le facilite la publicación de la convocatoria realizada en prensa u otro medio conforme a procedimiento y plazos legalmente establecidos en el artículo 40 del Reglamento aprobado por el DS 27172, que señala: “La convocatoria se publicará durante dos (2) días consecutivos en un periódico de circulación nacional o en otro medio de comunicación, por lo menos con diez (10) días de anticipación a la fecha de habilitación de participantes”; lo indicado no ha sido mencionado en la RAR ODE 30/2023, empero consta en el registro audiovisual, en el que además se evidencia la “dilación y negligencia” para tramitar su proceso de reclamación administrativa. Manifestando la existencia de contradicciones a momento de mencionar reunión o audiencia, no siendo sólo errores materiales, dado que también denotaría un incumplimiento de deberes, al no presentar las formalidades y procedimiento para la convocatoria a una reunión de avenimiento o Audiencia Pública, la cual es nula de pleno derecho, al no fundamentar la norma en la que se respalda ese accionar ni el procedimiento aplicado para la convocatoria y desarrollo de dicha reunión. Refiriendo haber solicitado en la misma reunión informal convocada, fijar formalmente una audiencia pública, una vez que la funcionaria de la ATT intentó aclarar cuál es el motivo de la reunión; requiriendo que se encuentren presentes la Defensoría del Pueblo para velar por sus derechos, ya que la ATT no lo estaba haciendo; sin embargo, deliberadamente una vez más omitieron considerar lo expuesto.



xiii) Hace conocer que evidenció nuevamente dilación en el proceso, máxime si ha sido convocado con "engaños a una reunión informal" en la que se pretendió extinguir el proceso administrativo forzosamente, sin restituir la totalidad de sus derechos afectados ni aplicar las sanciones correspondientes al Operador, prueba de ello, es el registro audiovisual de la reunión informal convocada. Adicionalmente, añadió que en dicha reunión se hizo mención a pretensiones distintas a la reclamación directa, sin precisar si éstas son o no concordantes con la reclamación, debido a que la etapa de reclamación directa ya venció y todas las consideraciones a la misma, debieron ser atendidas en la etapa de avenimiento; a dicho efecto, habría quedado claro que la ATT y el Operador incumplieron con los procedimientos y plazos establecidos para llevar a cabo la etapa informal de avenimiento, hecho que lo hizo notar en esa reunión, empero la ATT dejó de lado esa observación.

xiv) Expresa que solicitó continuar con la reclamación administrativa, e inclusive, hizo notar que en la misma no registró ninguna solicitud de indemnización o compensación de daños y perjuicios, sino que se restituya la totalidad de los derechos afectados por TELECEL S.A. a su persona y se impongan las sanciones que correspondan, conforme a lo prescrito en el inciso c) del parágrafo II del artículo 65 del Reglamento aprobado por el DS N° 27172.

xv) Agrega que la RAR ODE 30/2023, hizo alusión al acta de la reunión informal, aparentemente convocada para conciliación; manifestando que la misma no ha sido notificada, menos puesta a su conocimiento, por tanto, desconoce su contenido al no haberla firmado, lo que significa que carece de los requisitos mínimos formales para su validez legal y es nula de pleno derecho. Consecuentemente a ello, afirma que no debió considerarse todos esos extremos en la Resolución dado que desde la convocatoria a dicha reunión informal es irregular.

xvi) Alega que el 10 de marzo de 2023 ha solicitado al Ente Regulador resolver la reclamación conforme lo establecido en la normativa vigente y aplicable; y, toda vez que el proceso concluyó con la emisión de la RAR ODE 30/2023, acto administrativo emitido después de cuarenta y siete (47) días de vencido el término probatorio, la ATT intenta realizar una justificación al incumplimiento de plazos aludiendo la convocatoria a la reunión informal de conciliación; por tal situación, manifiesta expresamente que las gestiones de principios de efectividad y celeridad debieron ser oportunas y no esperar que la funcionaria asignada tome vacaciones sin antes haber reasignado su proceso, lo cual devela el incumplimiento de plazos procesales. A pesar de aquello, la nota mencionada fue archivada sin respuesta, incumpliendo lo dispuesto en los incisos h) e i) del artículo 16 de la Ley N° 2341.

xvii) Refiere que ante la evidencia de vicios de anulabilidad dentro el proceso de reclamación administrativa, solicita la revocatoria total de la RAR ODE 30/2023 y se instruya el saneamiento y rectificación del proceso hasta el vicio más antiguo, es decir, hasta la formulación de cargos, bajo los principios de efectividad y celeridad, dado que desde el 05 de diciembre de 2022, su línea se encuentra en corte; en ese entendido, TELECEL S.A. le ha privado de su derecho a la comunicación, contraviniendo el principio de continuidad del servicio, forzándolo a desistir a su pretensión por "cansancio" y aprovechando la "negligencia e incumplimiento de deberes de algunos funcionarios de la ATT".

8. Que en fecha 26 de junio de 2023, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, emite la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023 de 26 de junio de 2023, en la que resolvió: "**PRIMERO. – RECHAZAR** el recurso de revocatoria presentado por RICARDO ROCA TOMICHA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 30/2023 de 21 de marzo de 2023, **CONFIRMANDO TOTALMENTE** el acto administrativo recurrido acorde a lo previsto por el inciso c) del parágrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172. **SEGUNDO. - REMITIR** los antecedentes a la Dirección de Fiscalización y Control de esta Autoridad Regulatoria, a efectos de analizar la pertinencia de un proceso de investigación o canalización de una reclamación directa respecto a los hechos generados en su reclamación administrativa, es decir, posterior a la solicitud efectuada por el USUARIO el 30 de septiembre de 2022, lo cual, colegirá estrechamente a las conclusiones arribadas en el presente análisis", bajo los siguientes argumentos (fojas 173 a 194):

i) Manifiesta que ese Ente Regulador en calidad de antecedentes hizo cita del inconveniente suscitado que motivó a que el Usuario interponga su reclamación directa y posteriormente, su reclamación administrativa; en esa línea, también se evidenció que en la misma Resolución quedó establecido que al



amparo de lo prescrito en el artículo 60 del Reglamento aprobado por el DS 27172, esa Autoridad dentro del plazo previsto, instó a tratar de buscar un entendimiento entre las partes, prueba de ello, consta a fs. 6 y 15, la impresión del envío de los correos electrónicos dirigidos al Operador de fechas 24 de octubre y 04 de noviembre de 2022, respectivamente.

ii) Menciona que la Comunicación Interna ATT-OFR SZ-CI 654/2022 de 23 de noviembre de 2022, concluyó que el día 22 de ese mes y año, el Operador remitió parte de la información complementaria requerida; sin embargo, no presentó la constancia de haber obtenido un acuerdo con el Usuario, a dicho efecto, recomendó continuar con la tramitación del proceso sancionador de reclamación administrativa establecido en el marco de la normativa vigente. Indicando que es importante tener en cuenta que, si esa Autoridad requirió documentación técnica, fue sólo a efectos de complementar la información referente a la reclamación administrativa, dejando claro que el proceso se encontraba en la etapa informal de avenimiento, el cual, por su naturaleza, consiste en tratar de buscar un entendimiento entre partes; señalando que no cabe dar lugar a la percepción del recurrente respecto a la supuesta contravención en la que habría incurrido el Operador.

iii) Indica que se evidencia que por medio del punto dispositivo primero del Auto 589/2022, esa instancia Regulatoria ha formulado cargos en contra del Operador por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso b) del párrafo II del artículo 26 del Reglamento aprobado por el DS 4326, ante el presunto incumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de adhesión y términos y condiciones de la provisión del servicio, aprobados por la ATT, toda vez que el Usuario señaló que en fecha 30 de septiembre de 2022, solicitó la baja del servicio móvil Postpago; sin embargo, en fecha 01 de octubre del mismo año, verificó que su solicitud no fue procesada por parte del Operador. Recordando que todo Auto que dispone el inicio de un proceso administrativo, debe contener esencialmente los siguientes elementos: la descripción precisa de los hechos objeto del proceso en estricta correspondencia con los antecedentes que motivan su emisión; los elementos de juicio que inducen a sostener que el procesado es autor de la presunta contravención; y la calificación legal de tal conducta; puesto que ese Auto delimitará la controversia respecto a la cual el operador deberá basar su defensa; de lo contrario se estaría vulnerando el debido proceso en su componente esencial del derecho a la defensa. Asimismo, debe considerarse que, en el caso específico de los Autos de formulación de cargos en los procesos sancionatorios de reclamación administrativa, debe ponerse énfasis en la pretensión del usuario, ello en estricto resguardo de la garantía del debido proceso y en aplicación del principio de congruencia. Haciendo notar que en el caso que nos ocupa, la pretensión del ahora recurrente fue clara y como tal, ha sido parte de la fundamentación a momento de emitir el Auto 589/2022, logrando colegir que responde a los antecedentes de la controversia y reúne todos los elementos necesarios para su validez. Por lo expuesto, no resulta cierto ni evidente la interpretación del recurrente de tomar en cuenta otras infracciones, puesto que, de los antecedentes examinados, se evidenció que esa Autoridad atendió el hecho generador del reclamo, siendo lo correcto y coherente dilucidar el mismo centrándose en identificar el presunto incumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de adhesión y términos y condiciones de la provisión del servicio, toda vez que el Usuario ha reclamado que solicitó la baja del servicio y verificó que su requerimiento no ha sido atendido. Indicando que no es pertinente ahondar sobre los agravios invocados por el recurrente respecto al incidente de anulabilidad, inclusive del AUTO 589/2022, mucho menos en el aparente incumplimiento a la Ley N° 453, respecto a los requisitos mínimos del procedimiento para la atención de una reclamación, al carecer éstos de todo fundamento legal.

iv) Señala que el procedimiento administrativo dispone la posibilidad de abrir término de prueba con el objeto de que las partes presenten las pruebas que estimen convenientes en su descargo; en tal contexto, en el caso de autos, la apertura de término de prueba otorgada por medio del Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 602/2022 de 28 de diciembre de 2022, obedeció a la petición del Operador efectuada mediante nota REG/2710/2022 del día 19 de dicho mes y año, por lo cual, la atención a ello, resguarda el debido proceso, consagrado en el artículo 24 de la Constitución Política del Estado que dispone: "Toda persona tiene derecho a la petición de manera individual o colectiva, sea oral o escrita, y a la obtención de respuesta formal y pronta. Para el ejercicio de este derecho no se exigirá más requisito que la identificación del peticionario". Por tanto, nadie puede ser condenado a pena alguna sin haber sido oído y juzgado previamente, es decir, se prohíbe la imposición de toda sanción, en cualquier ámbito, materia o jurisdicción, sin ejercicio a la defensa. Así, en materia administrativa, este principio implicará la potestad inviolable de todo individuo a ser escuchado en un procedimiento administrativo, pudiendo presentar las pruebas que considere convenientes. Agregando que, en procesos sancionadores de reclamaciones administrativas, es obligación del Operador brindar todo elemento probatorio que permita a la Autoridad Regulatoria, 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. Esta 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. En tal sentido, conforme a la previsión legal dispuesta en el parágrafo II del artículo 63 del Reglamento aprobado por el DS 27172 que señala: "La carga de la prueba será del operador", se entiende que éste es el responsable de desvirtuar los cargos formulados a través de todos los medios probatorios que estén a su alcance, que le sean requeridos o que considere pertinentes. Por lo que aclara que la Administración tiene la obligación de buscar la verdad material dentro el proceso administrativo y garantizar en todo momento el cumplimiento al debido proceso.

v) Precisa qué debe entenderse por conciliación en el procedimiento, señalando al respecto que es un método alternativo de resolución de conflictos impulsado e instituido en Bolivia en beneficio de la sociedad en general y otorga la posibilidad de resolver las controversias de una forma pacífica, rápida, económica y sin mayores dilaciones. El proceso conciliatorio se caracteriza por ser un proceso informal, en el que las partes se comunican de forma activa a fin de lograr un acuerdo que satisfaga a los intereses de las partes. En tal contexto, se tiene la *Disposición Final Tercera de la Ley N° 708, de 25 de junio de 2015, de Conciliación y Arbitraje, que dispone, las Autoridades competentes del sector regulado que realizan procesos de conciliación para la resolución de controversias entre usuarios o consumidores y las entidades reguladas del ámbito de sus competencias, lo harán de acuerdo a normativa y procedimientos propios*. Indicando que en el marco de sus atribuciones, el Ente Regulador busca promover la solución de controversias y reclamaciones de manera alternativa al procedimiento tradicional, en el entendido que la conciliación obedece a principios de efectividad, celeridad en los procesos, garantizando gratuidad e imparcialidad en todo momento; en ese sentido, sujetándose a un procedimiento informal, esa Autoridad podrá adoptar todas las medidas que considere convenientes para solucionar la reclamación, incluyendo el avenimiento entre partes, dentro el marco establecido por el orden jurídico regulatorio.

vi) Señala que el argumento del recurrente es impertinente respecto a la observación planteada sobre el procedimiento sancionatorio de reclamación administrativa, el cual, de ninguna manera, procura extenderse, sino busca una solución alterna a su favor que satisfaga sus propios intereses, a efectos de solucionar y resolver la reclamación administrativa, dentro el proceso sancionatorio.

vii) Hace referencia a los argumentos expuestos por el recurrente acerca de la conciliación, convocada el 27 de febrero de 2023, indicando que de ninguna manera el procedimiento sancionatorio de reclamación administrativa buscó extenderse; sino buscó una solución alterna a su favor, a efectos de solucionar y resolver la misma, aclarando con carácter previo que, se habla de nulidad del acto, cuando en este no concurren suficientes avales jurídicos que lo legitimen; en tanto, efectuar una simple transcripción a omisiones que según el recurrente conllevarían vicios en la reunión de conciliación, no significa que ocurra tal presupuesto, más aún si en ningún momento éste identificó de qué manera se ha vulnerado la normativa y, en consecuencia, sus derechos e intereses legítimos. Por ende, pretender alegar una serie de irregularidades por el hecho de convocar la reunión mediante correo electrónico e indicar que dicha reunión, comenzó indicando que se trataba de una audiencia pública; sólo denota observaciones de forma que no afectan la naturaleza para la que fue convocada, es decir, resolver el proceso a través de una forma alternativa al procedimiento tradicional, en la que se busque una solución a la controversia.

viii) Refiere que ese tipo de convocatorias a reuniones de conciliación, obedecen a mecanismos internos que son implementados como medidas alternas caracterizadas por su informalidad. Más allá de ello, en el caso de autos, debe tenerse presente que se ha llevado a cabo la reunión de conciliación, prueba de esa actuación, consta en la carpeta administrativa a fs. 96 al 98 el Acta de Conciliación N° CON001/2023, no pudiendo desconocerla el recurrente, menos indicar que se ha desarrollado sin las formalidades, dado que pudo haber reclamado oportunamente el rechazo a la convocatoria realizada por esta Autoridad mediante correo electrónico. Sin perjuicio de lo expuesto ut supra, cabe tener en cuenta que, las audiencias no están reguladas como una actuación dentro de los procesos sancionadores, ni en los recursos de impugnación; por lo que, no es posible dar lugar a las alegaciones por demás infundadas del recurrente, en el entendido que no existió vulneración a algún derecho o precepto legal, ni se ha generado un estado de indefensión a éste.

ix) Enfatiza en el hecho de que esa instancia regulatoria concedió a las partes la oportunidad de promover una solución a la controversia, la cual ha sido celebrada mediante una reunión de conciliación en el marco de lo dispuesto en el Reglamento aprobado por el DS 27172 y de la Ley N° 708, conforme consta el Acta N° CON001/2023. Así, la revisión de la misma y de la grabación CON001.27.02/2023



constituye prueba fehaciente y suficiente de las conclusiones arribadas, habiendo constatado que la firma física de esa Acta, correrá por parte de la ATT; en ese contexto, resalta que todos los extremos antes anotados han sido parte de la fundamentación en la RAR ODE 30/2023, por lo tanto, la interpretación errónea del recurrente de desconocer dicha Acta no constituye fundamento suficiente para cuestionar la reunión de conciliación de fecha 27 de febrero de 2023.

x) Refiere respecto al hecho de que la Autoridad Regulatoria no se haya pronunciado sobre su solicitud de audiencia pública solicitada en la reunión de conciliación, señalando que tal petición no fue canalizada expresamente dentro el proceso sancionador de reclamación administrativa, debiendo tener en cuenta el recurrente que las audiencias no están reguladas como una actuación. Reiterando que la naturaleza de la reunión de conciliación, no pretende de forma alguna convocar a los usuarios con "engaños" o resolver los procesos forzosamente, sin restituir los derechos vulnerados; sino, promueve la solución a la controversia de manera alternativa al procedimiento tradicional en el marco de la Ley N° 708.

xi) Señala que conforme a lo establecido en el Acta de Conciliación N° CON001/2023, con N° de Grabación CON001.27.02/2023, únicamente se trataría el objeto del reclamo, no pudiendo dar lugar a peticiones que vayan más allá del hecho, acto u omisión que motiva la reclamación directa, **tal es el caso de dejar sin efecto la deuda y cualquier otra deuda posterior a la reclamación**; dejar sin efecto cualquier deuda en el buró de información; habilitación para portabilidad numérica y detalle de llamadas entrantes a su línea, como ha quedado evidenciado de la revisión de dicha Acta. Por ende, **el recurrente pretende inducir en error a esa Autoridad, bajo la infundada premisa de analizar si son concordantes o no a su reclamación, hechos que no forman parte de la pretensión principal y que no constituyen en el hecho generador del reclamo**; por lo que no cabe dar lugar a tal planteamiento, menos ahondar en mayores consideraciones al respecto, llegando a la convicción de que los argumentos del recurrente relativos a la conciliación no cuentan con respaldo fáctico alguno, motivo por el cual, al ser imprecisos e impertinentes respecto a los antecedentes del caso, no pueden ser considerados suficientes para enervar las determinaciones contenidas en la RAR ODE 30/2023.

xii) Asevera que esa Autoridad Regulatoria actuó conforme a procedimiento, resolviendo la reclamación administrativa con los elementos formales y fácticos acumulados en el proceso y en consonancia a ello, emitió tal pronunciamiento concluyendo que: "(...) con el fin de desvirtuar los cargos formulados en su contra, el OPERADOR remitió la nota REG/0057/2023 de 10 de enero de 2023 cursante a fojas 40 a 69, cuya información adjunta fue objeto de análisis y valoración, de la cual se pudo establecer que la línea 76895095 objeto de reclamo, se encontraba suscrita en el Mega Plan 149 por el cual contaba con 10.000 Megabytes, Whatsapp ilimitado, llamadas ilimitadas a seis (6) números favoritos, 60 minutos, SMS ilimitados, por una tarifa básica mensual de Bs149.- (Ciento cuarenta y nueve 00/100 Bolivianos). Que el OPERADOR en calidad de prueba remitió parte de la conversación con el USUARIO de fecha 30 de septiembre cursante a fojas 66, en la cual se puede observar que el OPERADOR menciona que al encontrarse pendiente de pago la factura del mes de septiembre no se puede cumplir con el requerimiento del USUARIO; posteriormente éste pide una confirmación de la baja de dicho plan, pese a que no fue pagada la factura del mes de septiembre. Que el OPERADOR adjunta una constancia que advierte que en su sistema la factura de septiembre 2022 de la línea 76895095 se encontraba pendiente de pago al 30 de septiembre de 2022. (...) **Según el INFORME DE EVALUACIÓN Y DESCARGO el OPERADOR en su nota REG/0057/2023 a fojas 64 señaló que al no cumplir con los requisitos para poder cambiar de plan o dar de baja un plan Post Pago el USUARIO continuó con el servicio post pago acumulando las facturas siguientes como pendientes de pago como se muestra en su sistema.** Que adicionalmente, el OPERADOR en su nota de presentación de descargos REG/0057/2023 a fojas 64 remitió el link de la página donde se encuentran los requisitos necesarios para dar de baja un Plan Post Pago, (...) al respecto, la Dirección Fiscalización y Control ingresó al link remitido, evidenciando que para dar de baja un Plan Post Pago es necesario tener todas las facturas pagadas incluyendo la del mes en curso (...)" Complementando aquello, la RAR ODE 30/2023, refirió que: "el OPERADOR en el anexo a la Nota REG/0057/2023 remitió los Términos y Condiciones aprobados por esta Autoridad, fojas 40 a 61, que en el numeral 5. FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE, 5.8. CORTE POR DISOLUCIÓN DE LA RELACIÓN JURÍDICA EXISTENTE ENTRE TELECEL Y EL USUARIO, inciso b) Rescisión voluntaria señala: "El USUARIO podrá hacerlo en cualquier momento, suscribiendo una nota y presentándola en los locales comerciales que TELECEL disponga para tal efecto o por los medios no presenciales establecidos por TELECEL, previo cumplimiento de todas sus obligaciones pendientes con TELECEL", evidenciando que el USUARIO habría incumplido con lo señalado en los términos y condiciones del servicio objeto de reclamo ya que estaba pendiente de pago la factura del mes de septiembre de 2022. Que el OPERADOR también menciona que el inciso c) del numeral 8.1.2. de sus términos y condiciones referente a las obligaciones del USUARIO, dispone: "Pagar sus facturas por los



servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas'. Que tal punto es concordante con el numeral 1 del artículo 55 de la LEY N° 164 que establece como una obligación de los usuarios pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas”.

xiii) Hace referencia a lo establecido en la Resolución ODE 30/2023, señalando que ese Ente Regulatorio concluyó que el OPERADOR no incurrió en la comisión de la infracción establecida en el inciso b) del párrafo II del artículo 26 del Reglamento aprobado por el DS 4326, referente al incumplimiento a las condiciones establecidas en el contrato y los Términos y Condiciones del servicio provisto por TELECEL S.A., toda vez que el Usuario incumplió con los requisitos establecidos en los términos y condiciones del Operador para efectuar un cambio de plan Postpago a Prepago, teniendo la factura registrada en septiembre de 2022, pendiente de pago, la cual era de conocimiento del Usuario.

xiv) Manifiesta que previamente a procesar una solicitud de cambio de modalidad (Postpago a prepago) es necesario tener todas las facturas pagadas, incluida la del mes en curso; quedando en evidencia que el Operador recordó aquello mediante la conversación vía Whatsapp. Al margen de ello, el Usuario debe tener en cuenta el cumplimiento de los Términos y Condiciones que en su punto 5.8 (Corte por disolución de la relación jurídica entre TELECEL y el USUARIO), establece que éste podrá hacerlo en cualquier momento, presentándola en los locales comerciales que TELECEL disponga para tal efecto o por los medios no presenciales establecidos, previo cumplimiento de todas sus obligaciones pendientes; por otra parte, el ahora Recurrente tampoco puede desconocer que una de sus obligaciones, es pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios y tarifas establecidas. Por lo tanto, el cuestionamiento de éste no guarda relación con los hechos analizados y comprobados en el caso de autos, señalando que el Operador debe apegarse a lo dispuesto en los Términos y Condiciones, prueba de ello, es que no ha sido atendido el requerimiento del Usuario el 30 de septiembre de 2022, quedando demostrado que el cliente incumplió las exigencias establecidas lo que de ninguna manera significa que exista falsedad material, como lo ha expuesto el recurrente; en tanto, su afirmación no puede ser considerada como un óbice para no dar cumplimiento a ello, o efectuar algún tipo de excepciones.

xv) Acerca del argumento del recurrente en sentido de que la Autoridad Regulatoria de forma “negligente” no toma en cuenta ni verifica que en la App Mi Tigo su línea se encontraba registrada como Prepago y que ha solicitado la confirmación de la baja de su plan. Corresponde señalar que, al contrario de lo aseverado por el recurrente, este punto no ha sido decisivo para resolver la reclamación administrativa dado que, **Afirma que esa Autoridad en su tarea investigativa y búsqueda de verdad material, ha llegado a la convicción de que el 30 de septiembre de 2022 el Operador no procesó la solicitud del Usuario debido a que éste no cumplía con los requisitos para dar de baja el plan;** en tal sentido, el hecho generador del reclamo ha sido dilucidado respondiendo a la pretensión plasmada por él y que fue el origen del inconveniente que motivó a la interposición de su reclamación directa, que demuestran, sin lugar a dudas, que al tener la factura de septiembre 2022 pendiente de pago, imposibilitó al Operador acceder a la petición.

xvi) Expone que no deja de ser cierto que el Usuario manifestó su contraposición con la RAR ODE 30/2023 aludiendo que la aplicación Mi Tigo registraba a la línea 76895095 como Prepago e inclusive presenta como prueba en esta etapa recursiva, la captura de pantalla de lo referido. Al respecto, cabe señalar que dicha prueba si bien denota una inconsistencia en la información generada por el Operador, a la luz de los antecedentes, se advirtió de los descargos de éste, que su sistema de cobros registra una factura pendiente de pago, lo que sirvió de sustento para no procesar la solicitud ahora observada; por lo tanto, siguiendo tal razonamiento, el análisis de la RAR ODE 30/2023 es correcto.

xvii) Expresa que si bien, a raíz de la captura de pantalla presentada por el Usuario se evidencia que la información generada por la App Mi Tigo denota una irregularidad de atención al cliente que no condice con la información del sistema de cobros del Operador; corresponderá remitir los antecedentes a la Dirección de Fiscalización y Control de esta Autoridad Regulatoria, a efectos de analizar la pertinencia de un proceso de investigación de oficio, **o la canalización de una reclamación directa**, estrechamente relacionada a las conclusiones ahora arribadas, puesto que, la inconsistencia en ello, develaría que los usuarios no están siendo informados acorde a las condiciones establecidas para el efecto, lo cual es respaldado por normativa vigente, aclarando que tal determinación no afecta de ninguna manera la posición asumida en la RAR ODE 30/2023 ni a las determinaciones corroboradas y respaldadas en este pronunciamiento, máxime si en instancia se hizo una correcta valoración del proceso, lo que permitió alcanzar a determinar la verdad material del caso.



xviii) Señala en cuanto al argumento relativo a la "supuesta constancia que advierte que en el sistema de TELECEL S.A. la factura de septiembre de 2022 de la línea 76895095, se encontraba pendiente de pago al 30/09/2022", lo que no habría merecido pronunciamiento en la RAR ODE 30/2023, ni tampoco haber verificado si esa deuda estaba puesta a disposición del usuario para proceder con el pago, provocando la acumulación de facturas del servicio Postpago; hecho que conlleva la anulabilidad del acto. Indicando que en función a lo expuesto, no es evidente que la RAR ODE 30/2023 adolece la emisión de pronunciamiento sobre los puntos anotados por el recurrente, toda vez que, conforme se tiene dicho, ese Ente Regulador ha buscado la verdad material de los hechos, cuyo resultado de tal búsqueda, ha llegado a la convicción de que el 30 de septiembre de 2022, el Operador no procesó ni atendió la solicitud del Usuario, debido a que éste no cumplía con los requisitos para cambiar de plan a Prepago. **Bajo ese entendimiento, el recurrente confunde su planteamiento, al asumir que esa Autoridad debe indagar respecto a la presunta facturación indebida que se ha producido en su cuenta, cuando claramente, ello no formó parte del objeto de la reclamación.** Manifestando que es necesario que la Dirección de Fiscalización y Control de esa Autoridad Regulatoria, **analice la pertinencia de canalizar como una reclamación directa, los hechos que surgieron posterior al día en el que el Usuario solicitó la baja del servicio Postpago, debiendo examinar todos aquellos aspectos reclamados que son añadidos y/o complementados al hecho generador de la reclamación.** Enfatizando que resulta esencial que el recurrente comprenda que debe existir una estricta correspondencia entre lo peticionado y lo resuelto, no hacerlo, significaría violar el principio de congruencia; por lo que, en mérito a ello, se arribó a la conclusión de que todos los hechos complementados al objeto de su reclamación, sean analizados por cuerda separada a la que ha sido resuelta mediante la RAR ODE 30/2023.

xix) Señala que el acceso a los Términos y Condiciones se encuentran en la página web del Operador, en el cual se sujeta todo el contenido de lo referido, bajo las características de proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita hacia los usuarios, en cumplimiento a la normativa vigente. Por lo tanto, lo expuesto dilucida el agravio plasmado por el recurrente, dado que dichas publicaciones no pueden ser desconocidas, en tanto, la página web se considera un medio de información suficiente.

xx) Expone que la tardía emisión de la resolución de instancia, no tiene consecuencias legales sobre el fondo del asunto, toda vez que no determina, en sí, la anulabilidad del acto; dicho ello, el incumplimiento de plazos podría generar responsabilidad por la función pública en el marco de la Ley N° 1178, aspecto que deberá ser tramitado de forma separada al presente, pero no constituye una causal de anulabilidad.

xxi) Afirma que la infracción imputada en el AUTO 589/2022 ha sido certera; por ende, la determinación asumida por la RAR ODE 30/2023 se ha ajustado a los hechos comprobados por este Ente Regulador, no correspondiendo que se restituyan derechos al Usuario siendo que no existió vulneración a los mismos; independientemente de que el recurrente alegue que no se ha dado solución ni viabilidad a sus peticiones. Y si bien alegó que no solicitó indemnización alguna por daños y perjuicios, queda claro que ese tipo de requerimientos no se ajusta a la naturaleza de la reclamación administrativa, tal como se dijo tanto en la reunión de conciliación y se reafirmó en la RAR ODE 30/2023. Dejando establecido que en el caso de autos no se ha vulnerado el derecho a la defensa y la Resolución recurrida no se enmarca a las causales invocadas de anulabilidad establecidas en el artículo 36 de la Ley 2341.

9. Que en fecha 17 de julio de 2023, Ricardo Roca Tomicha, interpone recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA-RE-TL LP 79/2023 de 26 de junio de 2023, señalando argumentos que serán analizados seguidamente (fojas 195 a 223).

10. Que en fecha 20 de julio de 2023, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones, mediante nota ATT-DJ-N LP 589/2023, remite al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, el recurso jerárquico interpuesto por Ricardo Roca Tomicha, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023 de 26 de junio de 2023, emitida por la ATT (fojas 226).

11. Que a través de Auto de Radicatoria RJ/AR-54/2023 de 18 de agosto de 2023, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, admitió y radicó el recurso interpuesto por Ricardo Roca Tomicha, contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023 de 26 de junio de 2023, emitida por la ATT (fojas 227 a 231).

12. Que el 01 de marzo de 2023, Ricardo Roca Tomicha, presentó su Reclamación Directa TELECEL S.A./SCZ/22081 ante la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A., indicando lo siguiente: “Me acaban de informar el monto total de una supuesta deuda, con un total equivalente a Bs447.-, **deuda que no reconozco debido a que en fecha 30 de septiembre de 2022, solicité el corte de plan Post Pago del cual no tengo ningún contrato firmado, por lo tanto, no tengo obligaciones pactadas pendientes de cumplimiento;** sin embargo, **aclaro que en la App Mi Tigo en fecha 01 de octubre de 2022 ya se había registrado mi línea como Pre Pago, tengo respaldo que mi solicitud fue procesada, pero luego manipulando Tigo su sistema me volvió a Post Pago sin ningún contrato firmado.** Exijo se anule la totalidad de mi deuda registrada y rehabilite inmediatamente mi línea Pre Pago 76895095, la cual ha sido cortada de manera irregular, en este sentido, afectando mi derecho a la comunicación e incumpliendo el principio de continuidad del servicio. Requiero el detalle de llamadas entrantes a mi línea (...) durante el periodo de corte irregular aplicado. Asimismo, se sancione a Tigo por: 1. 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. 2. No proporcionar o negar a las usuarias o usuarios el suministro de detalle de llamadas, volumen de datos consumidos y/o consumo de servicios, independientemente de la modalidad de pago conforme a norma. 3. Incumplir con el contenido mínimo del detalle de llamadas, estado de cuenta y/o volumen de datos de acuerdo a normativa vigente. 4. Facturación y/o cobro indebido. 5. Incumplir los procedimientos de facturación y/o cobranza y/o corte, de acuerdo a normativa vigente. 6. No proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y/o gratuita a las usuarias y usuarios, respecto a los servicios que el operador presta” (El resaltado es nuestro) (fojas 234).

13. Que en fecha 21 de marzo de 2023, TELECEL S.A. resolvió la Reclamación Directa interpuesta por el Usuario declarándola improcedente, bajo los siguientes términos: “Permítanos informarle que se realizaron las verificaciones correspondientes y le solicitamos tomar en cuenta que la deuda que figura por el monto de 447 Bs. es por facturas pendientes de los meses de septiembre, octubre y noviembre 2022 correspondiente a la asignación de los recursos completos del plan Post Pago Mega Plan 149 con el que cuenta su línea, mismos que fueron utilizados, motivo por el cual, los cobros son correctos. De igual manera, su línea actualmente se encuentra en corte por mora, dado que cuenta con 3 facturas pendientes de pago, en este sentido, le solicitamos tomar en cuenta los Términos y Condiciones del servicio móvil que cita: 5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE – 5.1. EN LA MODALIDAD POST PAGO: ‘EI USUARIO debe pagar el monto facturado en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario computables a partir de la fecha de disposición de la factura. Vencido dicho plazo sin que los montos facturados hayan sido efectivamente pagados, el USUARIO incurrirá en mora automática. Pasados los quince (15) días de la fecha límite de pago, TELECEL procederá a la restricción de llamadas salientes a los usuarios que incumplieron el pago (...) pasados los siguientes quince (15) días se procederá con el corte total del SERVICIO’, como también: 8.1.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO: c) Pagar sus facturas por los servicios recibidos de conformidad con los precios o tarifas establecidas. Adicionalmente, le solicitamos tomar en cuenta la Resolución Ministerial N° 351 de 21 de diciembre de 2012, donde se establece la obligación del detalle solo para llamadas salientes, sobre la que está basada su factura. Con respecto a la mención de una sanción a Tigo, le solicitamos tomar en cuenta que, tal aspecto es ajeno al servicio de telecomunicaciones y al sistema de procedimiento administrativo de Odecos regulado por el Decreto Supremo N° 27172. Por lo antes expuesto, debemos declarar el presente reclamo Improcedente”.

14. Que en fecha 03 de abril de 2023, el Usuario presentó su Reclamación Administrativa ante la ATT, exponiendo: “Mediante la presente solicito la apertura de reclamación administrativa, debido a que en fecha 01/03/2023 registre mi reclamo directo contra TELECEL S.A mediante CENATIN 78581/2023, cuya respuesta me fue notificada en fecha 22/03/2023, sin embargo, en la misma no se me brinda una solución y tampoco una respuesta a cada uno de los puntos reclamados, por lo tanto se apertura la reclamación administrativa bajo los siguientes



argumentos: 1. Exijo se anule la totalidad de mi deuda registrada irregularmente en la línea 76895095. 2. Exijo se me facilite copia de contrato firmado entre el operador y el usuario. 3. Exijo constancia de información al momento de la venta sobre el documento de términos y condiciones de servicio. Exijo se me facilite constancia de condiciones pactadas entre el operador y el usuario respecto a los requisitos para la desconexión del servicio. 4. Se rehabilite inmediatamente mi línea prepaga 76895095, la cual ha sido cortada de manera irregular, desde 05/12/2022, afectando mis derechos a la comunicación e incumpliendo el principio de continuidad del servicio. 5. Requiero el detalle de llamadas entrantes a mi línea 76895095 durante el periodo de corte irregular aplicado. 6. Solicito se sancione a TELECEL S.A por: 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. b. No proporcionar o negar a las usuarias o usuarios el suministro de detalle de llamadas, volumen de datos consumidos y o consumo de servicios, independientemente de la modalidad de pago, conforme a norma. c. Incumplir con el contenido mínimo del detalle de llamadas, estado de cuenta y o volumen de datos, de acuerdo con normativa vigente. d. Facturación y o cobro indebido. e. Incumplir los procedimientos de facturación y o cobranza y o corte, de acuerdo a normativa vigente. f. No proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y o gratuita a las usuarias y usuarios, respecto a los servicios que el operador presta. g. Presentar información falsa y/o engañosa" (fojas 233).

15. Que por medio del Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 62/2023 de 07 de junio de 2023, la ATT, dispuso: "El RECHAZO de la Reclamación Directa (sic) por la siguiente causal: Por ser manifiestamente infundada, debido a que se tiene los suficientes elementos de convicción que demuestran el incumplimiento a las obligaciones por parte del USUARIO, habiendo el OPERADOR fundamentado y desvirtuado la reclamación del mismo de forma adecuada, asimismo, se advierte que existe otro proceso de Reclamación Administrativa con Hoja de Ruta E-SC-2006/2022 de 14 de octubre de 2022, que versa sobre los hechos del presente proceso de Reclamación Administrativa y cuya resolución declaró el rechazo por ser manifiestamente infundado el reclamo", en el marco de lo establecido en el inciso a) del artículo 61 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172" (fojas 258 a 260).

16. Que el 30 de junio de 2023, Ricardo Roca Tomicha, interpuso su recurso de revocatoria en contra del Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 62/2023 de 07 de junio de 2023, manifestando los siguientes extremos (fojas 266 a 270):

i) Hace referencia a la RAR ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 30/2023, en la que se hace mención a la reunión informal, dejando constancia que la ATT, no quiso atender las solicitudes de anulación de deuda registrada en los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2022 y detalle de llamadas entrantes correspondientes a la línea 76895095, argumentando que se constituían en objeto distinto a lo solicitado en el reclamo administrativo TELECEL S.A/SCZ/19951 en curso, sin embargo, en esa misma resolución se detalla expresamente lo siguiente: "El USUARIO puede ingresar una nueva reclamación directa por dichos extremos ante el operador"; estableciéndose claramente la recomendación expresa brindada por la ATT para que su persona aperture este nuevo reclamo directo TELECEL S.A/SCZ/22081, debido a que no se tuvo la voluntad de atender esas solicitudes en el primer reclamo administrativo TELECEL S.A/SCZ/19951, a pesar de que, si bien los hechos están relacionados, este nuevo reclamo no tiene el mismo objeto y pretensión según esa resolución.

ii) Manifiesta que mediante la Resolución ATT-DJ-FREPR-ODE-TL 62/2023, se pretende nuevamente no atender el objeto y las pretensiones de su reclamo administrativo, contradiciendo su propia recomendación realizada en reunión informal de fecha 27/02/2023, respecto a canalizar este nuevo reclamo.

iii) Sostiene que en la Resolución ATT-DJ-FREPR-ODE-TL 62/2023, se indica: "el usuario incumplió los requisitos establecidos en los términos y condiciones del operador, teniendo la factura de septiembre de 2022, pendiente de pago, lo cual era de conocimiento del reclamante.", extremo que no se respalda de

ninguna manera. Toda vez que el operador no ha demostrado que se brindó los requisitos de corte de servicio, al momento de la venta y tampoco al momento de la solicitud de corte de fecha 30/09/2022.

iv) Expresa que la Resolución ATT-DJ-FREPR-ODE-TL 62/2023, establece que el trámite con hoja de ruta SC-2006/2022 correspondiente al reclamo administrativo TELECEL S.A/SCZ/19951, tiene el mismo asunto u objeto de este nuevo reclamo administrativo solicitado TELECEL S.A/SCZ/22081, contradiciendo totalmente lo señalado por la misma ATT en el párrafo 24, del considerando 3, de la RAR ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 30/2023, donde se señala como objetos de reclamo distintos.

v) Hace notar que el trámite con hoja de ruta SC-2006/2022 correspondiente al reclamo administrativo TELECEL S.A/SCZ/19951, no ha finalizado, toda vez que continua su proceso administrativo en curso de resolución de recurso revocatorio, debido a los vicios de anulabilidad observados en este proceso, por lo tanto, no ha quedado firme en sede administrativa. En este sentido la RAR ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 30/2023, no es aplicable, para argumentar el rechazo del reclamo administrativo TELECEL S.A/SCZ/22081. Debido a que tiene observaciones pendientes por resolver.

vi) Asevera que es evidente que la autoridad de telecomunicaciones - ATT, ha rechazado en 2 oportunidades, la atención del objeto de la presente solicitud de reclamación administrativa, incluso contradiciéndose en sus resoluciones, lo cual genera indefensión del usuario, ante los atropellos que realiza TELECEL SA. En este sentido, solicita aceptar y procesar conforme a normativa la reclamación administrativa TELECEL S.A/SCZ/22081.

17. Que mediante Resolución Administrativa de Revocatoria ATT -DJ-RA RE-TL LP 119/2023 de 26 de septiembre de 2023, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, determina: "ÚNICO. - RECHAZAR el recurso de revocatoria interpuesto el 30 de junio de 2023, por RICARDO ROCA TOMICHA en contra del Formulario de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada -Telecomunicaciones ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 62/2023 de 07 de junio de 2023, en aplicación de lo establecido en el inciso c) del párrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, acorde a las conclusiones expuestas en el presente pronunciamiento; y, en consecuencia, CONFIRMAR TOTALMENTE dicho acto administrativo", expresando los siguientes argumentos (fojas 308 a 313):

i) Hace referencia a lo expuesto en el Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 62/2023 de 07 de junio de 2023, señalando que, en dicho acto administrativo, quedo establecido que cabía disponer el rechazo de la reclamación administrativa, al ser manifiestamente infundada, toda vez que esa Autoridad cuenta con los suficientes elementos de convicción que demuestran el incumplimiento de las obligaciones por parte del Usuario.

ii) Puntualiza que si bien el Usuario presentó su reclamación directa el 01 de marzo de 2023, que ahora hace al caso de autos, es importante no perder el contexto que, en la misma, hizo alusión a una deuda no reconocida de Bs447.- (Cuatrocientos cuarenta y siete 00/100 Bolivianos), debido a que afirma haber solicitado al Operador la baja del servicio; asimismo, pidió la rehabilitación de su línea móvil que habría sido cortada de "manera irregular" y finalmente, requirió una sanción a la empresa Tigo.

iii) Manifiesta que frente a esa situación, debe tenerse presente que la pretensión expuesta ha sido previamente analizada por esa Autoridad Regulatoria, a efectos de verificar si cumplía con los requisitos de admisibilidad de la reclamación administrativa presentada por el Usuario; sin embargo, de las verificaciones realizadas se ha determinado que el adeudo registrado a su nombre, se origina en las facturas pendientes de pago correspondientes a los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2022, lo cual deviene de la asignación de los recursos completos del plan Post Pago Mega Plan, que según consta, han sido utilizados por el ahora Recurrente; en consecuencia, ha quedado en evidencia que éste incumplió con las particularidades establecidas en los Términos y Condiciones para realizar el cambio de plan Post Pago; aspectos que se dejaron plasmados a momento de emitir el FORM 62/2023. Añade que corroborando aquello, se confirma que el Operador no vulneró ningún derecho del Usuario, es decir, no existe un objeto cierto para dar continuidad al proceso de reclamación administrativa; en el entendido que las pretensiones invocadas y reclamadas ahora, claramente se originan en el incumplimiento a los Términos y Condiciones del servicio; por lo tanto, debe decirse que la actuación de esa Autoridad ha sido certera al rechazar la reclamación en el marco de la previsión legal dispuesta en el inciso a) del artículo

61 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, puesto que, al tener plena certeza de que la misma carece de fundamento legal no se justifica su tramitación.

iv) Hace notar que el hecho de haber sugerido al reclamante en la RAR ODE 30/2023, ingresar una nueva reclamación directa y reclamación administrativa, respectivamente; no significa que esta Autoridad vaya a atender la misma sin efectuar un previo análisis de las pretensiones plasmadas por el Usuario, menos asegura que los hechos reclamados sean favorables para él, máxime si corresponde verificar los requisitos de admisibilidad previstos por normativa atinente, antes de admitirla o en su caso, rechazarla.

v) Reitera que según los hechos expuestos en la reclamación directa TELECEL S.A./SCZ/22081 (motivo de autos), ha sido posible corroborar que no existe vulneración alguna a los derechos del Usuario, dado que: i. El Usuario no puede desconocer los adeudos registrados por el Operador, toda vez que, previamente a procesar una solicitud de cambio de modalidad (Postpago a prepago) es necesario tener todas las facturas pagadas, incluida la del mes en curso, aspecto que ha sido incumplido por éste. ii. El Usuario omitió dar cumplimiento a los Términos y Condiciones que en su punto 5.8 (Corte por disolución de la relación jurídica entre TELECEL y el USUARIO), establece que éste podrá hacerlo en cualquier momento, previo cumplimiento de todas sus obligaciones pendientes; por lo que éste no debe desconocer que una de sus obligaciones, es pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios y tarifas establecidas. Por todo lo expuesto y evidenciado, se colige que la reclamación administrativa presentada por el Usuario no tiene un objeto cierto para ser atendida; por ello, los argumentos expuestos por éste carecen de todo asidero fáctico; siendo imposible para esa Autoridad consentir el equivocado accionar del recurrente.

vi) Expone que al haber advertido que el FORM 62/2023 se ha ajustado a los hechos comprobados por ese Ente Regulatorio, es por demás cierto que no existió vulneración a los derechos del Usuario, por ende, la petición de éste no resulta viable, siendo cierto que no concurren agravios que el FORM 62/2023 pudo haber causado a éste, dado que esta Autoridad llegó a la convicción de que no se evidencia que el Formulario impugnado haya sido emitido al margen de la legalidad y de los hechos que le sirvieron de base, por lo que no corresponde su revocatoria.

18. Que en fecha 16 de octubre de 2023, Ricardo Roca Tomicha, interpone recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 119/2023 de 26 de septiembre de 2023, bajo argumentos similares a los expuestos en su recurso de revocatoria (fojas 318 a 320).

19. Que mediante nota ATT-DJ-N LP 900/2023 de 18 de octubre de 2023, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones, remite al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, el recurso jerárquico interpuesto por Ricardo Roca Tomicha, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 119/2023 de 26 de septiembre de 2023, emitida por la ATT (fojas 323).

20. Que a través de Auto de Acumulación RJ/AA-001/2023 de 30 de octubre de 2023, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, determinó: "**ÚNICO.-** Acumular el recurso jerárquico presentado por Ricardo Roca Tomicha, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 119/2023 de 26 de septiembre de 2023, al recurso jerárquico formulado contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023, ambas emitidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, de conformidad a lo determinado por el parágrafo I del artículo 44 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo" (fojas 324).

**CONSIDERANDO:** Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 744/2023 de 21 de noviembre 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 planteado por Ricardo Roca Tomicha, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023 de 26 de junio de 2023 y la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 119/2023 de 26 de septiembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándolas totalmente y en su mérito

hasta el Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TL LP 589/2021 de 06 de diciembre de 2022 y el Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 62/2023 de 07 de junio de 2023.

**CONSIDERANDO:** Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 744/2023, 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, en base al principio de sometimiento pleno a la ley, la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso. Asimismo, el inciso d) en observancia al principio de verdad material, prevé que la Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.
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, 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, inciso c) del artículo 35 de la Ley N° 2341, establece que son nulos de pleno derecho los actos administrativos que hubiesen sido dictados prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido.
7. Que el parágrafo I del artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 2341 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.
8. Que la Sentencia Constitucional Plurinacional 0111/2018-S3 de fecha 10 de abril de 2018, en relación al principio de congruencia establece que: "Al respecto la SCP 1302/2015-S2 de 13 de noviembre, 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 peticionado y lo resuelto, (...) 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".

9. Que por su parte, la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 124/2019 – S3 de 11 de abril de 2019, que determina: "(...) II.1. Sobre la fundamentación y motivación de las resoluciones como componente del debido proceso. Jurisprudencia reiterada. Al respecto, la jurisprudencia constitucional refirió que la fundamentación y motivación realizada a tiempo de emitir una determinación, debe exponer con claridad los motivos que sustentaron su decisión, entre otras la SC 0863/2007-R de 12 de diciembre, estableció que: "...la garantía del debido proceso, comprende entre uno de sus elementos la exigencia de la motivación de las resoluciones, lo que significa, que toda autoridad que conozca de un reclamo, solicitud o que dicte una resolución resolviendo una situación jurídica, debe ineludiblemente exponer los motivos que sustentan su decisión, para lo cual, también es necesario que exponga los hechos establecidos, si la problemática lo exige, de manera que el justiciable al momento de conocer la decisión del juzgador lea y comprenda la misma, pues la estructura de una resolución tanto en el fondo como en la forma, dejará pleno convencimiento a las partes de que se ha actuado no sólo de acuerdo a las normas sustantivas y procesales aplicables al caso, sino que también la decisión está regida por los principios y valores supremos rectores que rigen al juzgador, eliminándose cualquier interés y parcialidad, dando al administrado el pleno convencimiento de que no había otra forma de resolver los hechos juzgados sino de la forma en que se decidió (...). Finalmente, cabe señalar que la motivación no implicará la exposición ampulosa de consideraciones y citas legales, sino que exige una estructura de forma y de fondo. En cuanto a esta segunda, la motivación puede ser concisa pero clara y satisfacer todos los puntos demandados, debiendo expresar el Juez sus convicciones determinativas que justifiquen razonablemente su decisión en cuyo caso las normas del debido proceso se tendrán por fielmente cumplidas. En sentido contrario, cuando la resolución aun siendo extensa no traduce las razones o motivos por los cuales se toma una decisión, dichas normas se tendrán por vulneradas" (las negrillas nos corresponden). Por su parte, la SCP 0450/2012 de 29 de junio, remarcó: "La jurisprudencia señaló que el debido proceso es de aplicación inmediata, vincula a todas las autoridades judiciales, jurisdiccionales y administrativas, y constituye una garantía de legalidad procesal prevista por el constituyente para proteger la libertad, la seguridad jurídica y la fundamentación o motivación de las resoluciones judiciales o administrativas. Abarca un conjunto de derechos y garantías mínimas que garantizan el diseño de los procedimientos judiciales y administrativos, entre sus elementos se encuentra la fundamentación y motivación de las resoluciones, a las que toda autoridad a cargo de un proceso está obligada a cumplir, no solamente a efectos de resolver el caso sometido a su conocimiento, sino exponiendo de manera suficiente, las razones que llevaron a tomar cierta decisión, así como las disposiciones legales que sustentan la misma, es decir, debe llevar al convencimiento que se hizo justicia, tanto a las partes, abogados, acusadores y defensores, así como a la opinión pública en general; de lo contrario, no sólo se suprimiría una parte estructural de la resolución sino impediría que las partes del proceso conozcan los motivos que llevaron a dicha autoridad a asumir una determinación, lo que no implica que dicha motivación contenga una exposición ampulosa y sobrecargada de consideraciones y citas legales, basta con que ésta sea concisa pero clara y satisfaga todos los aspectos demandados (...)"

10. Que la Sentencia Constitucional 0234/2018 –S4 de 21 de marzo de 2018, dentro sus Fundamentos Jurídicos, hace referencia al principio de verdad material en los procedimientos administrativos, manifestando: "(...) El principio de verdad material previsto por el art. 4 inc. d) de la LPA, determina que la administración pública investigará la verdad material, en virtud de la cual, la decisión de la Administración debe ceñirse a los hechos y no limitarse únicamente al contenido literal del expediente, incluso más allá de lo estrictamente aportado por las partes, siendo obligación de la administración la averiguación total de los hechos, no restringiendo su actuar a simplemente algunas actuaciones de carácter administrativo formal que no son suficientes para asumir decisiones. La tarea investigativa de la administración pública, en todos los casos sometidos al ámbito de su jurisdicción, debe basarse en documentación, datos y hechos ciertos con directa relación de causalidad, que deben tener la calidad de incontrastables, en base a cuya información integral la autoridad administrativa con plena convicción y sustento, emitirá el pronunciamiento que corresponda respecto al tema de fondo en cuestión" (...) En este escenario, la administración pública y sus órganos, en los procesos administrativos, tienen la obligación y responsabilidad, de dirigir el procedimiento administrativo, de ordenar que en él se practiquen cuantas diligencias sean necesarias para resolver y dictar la resolución final, independientemente de las gestiones y actividad del administrado; lo contrario supone dejar de lado la verdad material que por una ausencia de actividad e impulso, puede quedar subsumida



en rigorismos procesales o en una pasividad de la administración que quiebra los postulados constitucionales de verdad y justicia material (SCP 0510/2013 de 19 de abril).

11. Que el artículo 61 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que los recursos administrativos previstos en dicha ley, serán resueltos confirmando o revocando total o parcialmente la resolución impugnada, o en su caso, desestimando el recurso si este tuviese interpuesto fuera de término, no cumplierse las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumplierse el requisito de legitimación establecido en el artículo 11 de esa misma ley.

12. Que el inciso b) del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 antes citado, dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado.

13. Que de todo lo expuesto y en virtud a los argumentos del recurrente esta instancia jerárquica, de manera previa, ve por conveniente aclarar que la Acumulación de Recursos Jerárquicos, se realizó tomando en cuenta que en la reclamación presentada en primera instancia por parte del recurrente al operador, donde solicita no se le facture ningún Plan desde que solicitó la baja en fecha 30 de septiembre de 2022, aspecto que pudo ser atendido dentro de la reclamación Telecel S.A./SCZ/19951, por lo que se procedió con dicha acumulación al existir idéntico interés y objeto, considerando que en dichos supuestos existe la posibilidad de que se emitan dos fallos contradictorios sobre una misma solicitud pero en distintos procesos de reclamación; como se evidencia en la presente problemática. Procediéndose así también a la acumulación de los expedientes conforme determina el artículo 82 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, aprobado por Decreto Supremo N° 27113.

Al efecto, es necesario tomar en cuenta que la acumulación de procesos supone la existencia de varios procesos iniciados en momentos distintos, que se habrían tramitado independientemente, pero que por razón de su vinculación jurídica se acumulan para ser decididos solo por una autoridad jurisdiccional, con un mismo criterio, con una sentencia única, resolviendo así todas las pretensiones, eliminando la posibilidad de sentencias contradictorias. Bajo el **principio de celeridad, unidad, economía, inmediatez**, esta acumulación de procesos, instaurados simultáneamente admite acumulación por conexitud, por ser resuelto del mismo hecho en un mismo derecho. La conexidad jurídica, se da entonces cuando existe un mismo título, o el objeto o ambos, o cuando existe una íntima relación, que ambas decisiones deben tener un mismo fundamento, que no podría ser admitido o negado en otra sin que exista contradicción o imposibilidad de su ejecución, para que se evite la dictación de sentencias contradictorias. Aspecto recogido por el artículo 44 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341.

Al respecto, los tratadistas, ALCALÁ-ZAMORA se refieren a la frecuente necesidad de la acumulación en el proceso administrativo, señalando que en pro de la misma militan constantemente varias razones : *"La simplificación, economía y brevedad del procedimiento: sus cortos y llanos trayectos procesales, que facilitan igualar los pleitos en el mismo período sin larga ni molesta espera; el acotamiento, que así se logra, en la perturbadora ausencia del expediente gubernativo del centro o departamento de que proceda; y, sobre todo, el riesgo, que debe evitarse, de sentencias contradictorias, con desprestigio del Tribunal y complicaciones inherentes al recurso de revisión, por su naturaleza extraordinaria"*, (contencioso-administrativo Ediciones de la Revista de Jurisprudencia Argentina Buenos Aires, 1943, págs. 177 y s.)

14. Que habiendo realizado la correspondiente aclaración y fundamentación, sobre la acumulación de procesos, corresponde evaluar los extremos expuestos por el recurrente, de lo que se obtiene las siguientes conclusiones:

i) Respecto al argumento donde el recurrente, expresa que: "La RAR ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023, no dilucida todos los argumentos detallados en cada punto de los agravios del recurso

de revocatoria, interpuesto como son los puntos 9 y 10, los cuales se refieren a que no se verificó si la deuda estaba a disposición del Usuario para proceder con su pago y que se continuó acumulando facturas al servicio post pago, que fue parte del reclamo administrativo"; se advierte que la citada Resolución de Revocatoria, efectivamente en el párrafo tercero Pág. 11, expone que según la explicación en la reunión de conciliación, únicamente se trataría el objeto del reclamo, no pudiendo dar lugar a peticiones que vayan más allá del hecho, acto u omisión que motiva la reclamación directa, como el de dejar sin efecto la deuda y cualquier otra deuda posterior a la reclamación; no obstante se observa que tanto en la reclamación directa como en la reclamación administrativa el Usuario pidió no se le facture ningún Plan desde que solicitó la baja el 30 de septiembre de 2022; razón por la cual la ATT debió fundamentar bajo que instrumento legal, el Operador vino facturando los meses correspondientes a octubre y noviembre de 2022, toda vez que la respuesta a su reclamación fue en sentido de que la baja del Plan postpago a prepago no sería procesada debido a que el Usuario no cancelo la factura correspondiente a septiembre de 2022, pero no le explican el motivo por el cual continuaría facturando el mes de octubre cuando hizo conocer su decisión de no continuar más con el citado Plan Postpago, aspecto que resulta pertinente sea aclarado al recurrente.

ii) En cuanto al argumento donde el recurrente refiere el detalle de las gestiones en la etapa de advenimiento realizadas por la ATT, quien había indicado que se trata de un procedimiento informal; indicando que dichos actos dejan en evidencia el incumplimiento del plazo de 10 días hábiles, para dicha etapa, realizando la formulación de cargos recién en fecha 06 de diciembre de 2022, treinta siete (37 días) después de presentada su solicitud de reclamación administrativa el 13 de octubre de 2022, evidenciando la negligencia con la que se atendió su reclamo desde el inicio y la permisividad de la ATT para con TELECEL S.A.; se advierte que la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023, manifiesta que en la misma Resolución quedó establecido que al amparo de lo prescrito en el artículo 60 del Reglamento aprobado por el DS 27172, esa Autoridad dentro del plazo previsto, instó a tratar de buscar un entendimiento entre las partes, prueba de ello, consta a fs. 6 y 15, la impresión del envío de los correos electrónicos dirigidos al Operador de fechas 24 de octubre y 04 de noviembre de 2022, respectivamente.

Al efecto, de la revisión de antecedentes, se observa que la Reclamación Directa fue presentada en fecha 01 de octubre de 2022, dentro los 20 días previstos en el Parágrafo II del Artículo 55 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, aprobado por Decreto Supremo N° 27172. Asimismo, el Operador había realizado la respuesta como improcedente, en fecha 05 de octubre de 2022, notificado el 10/10/2022, cumpliendo los plazos establecidos en el inciso b) del artículo 57 y Parágrafo II del artículo 58 del citado Reglamento.

De la misma manera el Usuario, interpuso su Reclamación Administrativa en fecha 13 de octubre de 2022, dentro los 15 días previstos en el Parágrafo I del artículo 57 del citado Reglamento, por lo que la ATT contaba con 10 días, es decir hasta el 27 de octubre de 2022, para aplicar lo dispuesto en el parágrafo I del artículo 60 del citado Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo, advirtiéndose al efecto el correo de fecha 24 de octubre de 2022, en el cual requiere al operador diferente documentación e información incluyendo si se efectuó la reunión de avenimiento; sin embargo la respuesta del operador fue realizada en fecha 22 de noviembre de 2022, luego de que la ATT haya efectuado varias reiterativas a través de correos de fechas 4, 16 y 17 de noviembre de 2022, es decir luego del plazo de los 10 días establecidos en la normativa, siendo pertinente la observación del recurrente, la cual debió ser claramente explicada por la ATT al momento de resolver el recurso de revocatoria, toda vez que no existe congruencia en cuanto al cumplimiento de los plazos, toda vez que el Auto de Formulación de Cargos "AUTO ATT-DJ-A-ODE-TL LP-589/2022 de fecha 06 de diciembre de 2022, menciona únicamente la reclamación administrativa presentada por el Usuario en fecha 13 de octubre de 2022 y en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 30/2023, menciona además a la reclamación administrativa presentada aparentemente en fecha 27 de octubre de 2022; aspecto que impide se pueda tener certeza respecto a la correcta contabilización de



plazos por la ATT, considerando además que en todos los antecedentes hace referencia a la reclamación administrativa presentada en fecha 13 de octubre de 2022, aspecto que no fue aclarado por la ATT.

Observándose además la emisión de dos (2) Comunicaciones Internas la primera ATT-DFC-CI LP 877/2022 emitida en La Paz en fecha 22 de noviembre de 2022 y la segunda ATT.OFR SZ -CI SC 654/2022 emitida en Santa Cruz en fecha 23 de noviembre de 2022; advirtiéndose que la primera Comunicación Interna hace referencia a la presentación de la reclamación administrativa en fecha 13 de octubre de 2022 y la segunda Comunicación Interna, señala que la reclamación administrativa fue presentada en fecha 27 de octubre de 2022 y que la presentación a la ATT por parte del Operador fue realizado en fecha 01 de noviembre de 2022, lo que conlleva a una serie de incongruencias en la contabilización de los plazos, situación que debe ser aclarada y explicada por la ATT.

iii) Respecto al argumento del recurrente donde señala que la RAR ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023, expuso que la RAR-ATT-DJ-RA-ODE-TL-LP 30/2023, se centró en dilucidar lo expuesto en el reclamo directo, por lo que el recurrente concluye que se omiten deliberadamente los argumentos, hechos y pretensiones expuestas en la reclamación administrativa, los cuales no pueden ser omitidos porque se presentaron como prueba documental restante de la reclamación administrativa. Conforme se establece en el artículo 59, párrafo III del Reglamento de Regulación Sectorial aprobado por D.S. 27172, manifestando que la carga de la prueba es del Operador y al no dilucidar todos los aspectos del reclamo administrativo, se deja en indefensión al usuario; al respecto la ATT expone que no corresponde tomar en cuenta **otras infracciones**, puesto que, de los antecedentes examinados se evidenció que esa Autoridad atendió el hecho generador del reclamo, siendo lo correcto y coherente dilucidar el mismo **centrándose en identificar el presunto incumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de adhesión y términos y condiciones de la provisión del servicio**; sin embargo, la ATT no toma en cuenta que al momento de la solicitud, el Operador le mencionó al Usuario, que pague la factura de septiembre por lo que el Usuario había respondido que en la aplicación aún no le aparecía disponible para el pago de dicha factura y no se le informó que por esa factura no procesarían su solicitud de corte y tampoco generaron la factura de septiembre en su aplicación para que la pueda cancelar en fecha 30/09/2022, solicitando que no se le realice ningún cobro o deuda; resultando necesario al efecto, que la ATT evalúe los aspectos detallados por el recurrente, ya que al momento de emitir el Auto de Formulación de Cargos, se limitó a citar lo previsto en el Parágrafo II del Inciso b) del artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 4326, que establece: "II. Constituyen además infracciones contra los derechos de las Usuarias y usuarios, las siguientes: b) Incumplir las condiciones establecidas en los contratos de adhesión y términos y condiciones de la provisión del servicio aprobado por la ATT", sin explicar de manera fundamentada en dicha oportunidad, porque razón no se tomaría en cuenta en dicho Auto de Formulación de Cargos, todo lo expresado por el Usuario. Tomando en cuenta además que de acuerdo a la revisión de los antecedentes el Operador notifico con la respuesta de 05/10/2022 en fecha 10 de octubre de 2022, es decir luego de haber transcurrido 10 días después de presentada su solicitud, lo que debe ser explicado de manera fundamentada por la ATT, en sentido de dilucidar, si fue correcta la determinación del Operador de mantener al Usuario con el Plan Post Pago, no obstante de haber hecho conocer su decisión de no continuar con el mismo.

iv) En lo que corresponde a su argumento donde el recurrente manifiesta que la RR ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023, argumenta que el AUTO 589/2022, atendió el hecho generador del reclamo y la pretensión principal del reclamo directo, sin verificar los argumentos presentados en el reclamo administrativo, procedimiento del cual no se menciona ningún fundamento legal, más bien es contrario a lo establecido en el artículo 54, inciso c) de la Ley 0453 de derechos de usuarios y consumidores, el cual señala los requisitos mínimos del procedimiento para atender una reclamación administrativa, como es *"Identificación del o los derechos vulnerados para su*



restauración, así como del proveedor responsable", siendo evidente que la ley no faculta a la ATT, a elegir a discreción cual hecho generador o cual pretensión es la "principal" para atender, si no todos los hechos, derechos vulnerados y reclamados por el usuario en la reclamación administrativa. Invocando la anulabilidad de la RAR ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 30/2023, amparados en el artículo 36, párrafos I y II de la ley 2341 de Procedimiento administrativo, el cual señala lo siguiente: "I. Serán anulables los actos administrativos que incurran en cualquier infracción del ordenamiento jurídico distinta de las previstas en el artículo anterior. 11. No obstante lo dispuesto en el numeral anterior, el defecto de forma sólo determinará la anulabilidad cuando el acto carezca de los requisitos formales indispensables para alcanzar su fin o dé lugar a la indefensión de los interesados". Solicitando se instruya el saneamiento y rectificación del reclamo administrativo desde el vicio más antiguo, es decir desde la negligente formulación de cargos, que genera indefensión a su persona, al omitir derechos vulnerados y sus infracciones correspondientes, tal como se mencionaron en el recurso de revocatoria, reiterando: a) Infracción establecida en el artículo 26, párrafo 1, sexto punto del Reglamento de infracciones y sanciones para el sector de telecomunicaciones aprobado por el D.S. 4326, el cual señala 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". b) Infracción establecida en el artículo 26, párrafo 1, primer punto del Reglamento de infracciones y sanciones para el sector de telecomunicaciones aprobado por el D.S. 4326, el cual señala lo siguiente: "Facturación y/o cobro indebido". c) Infracción establecida en el artículo 26, párrafo III, cuarto punto del Reglamento de infracciones y sanciones para el sector de telecomunicaciones aprobado por el D.S. 4326, el cual señala lo siguiente: "No proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y/o gratuita a las usuarias y usuarios, respecto a los servicios que el operador presta"; d) Infracción establecida en el artículo 26, párrafo II, primer punto del Reglamento de infracciones y sanciones para el sector de telecomunicaciones aprobado por el D.S. 4326, el cual señala lo siguiente: "No poner a disposición de la usuaria o usuario la información referida a los servicios que presta, mediante página web y puntos de atención al cliente"; Al respecto, corresponde tomar en cuenta lo señalado en el numeral anterior, respecto a que la ATT debió fundamentar lo observado por el recurrente, considerando que en su reclamación mencionó aspectos sobre los cuales, no se efectuó ningún análisis al momento de emitir el Auto de Formulación de Cargos ni la Resolución Administrativa Regulatoria y mientras no se aclare dichos aspectos, esta instancia no puede ingresar al análisis de posibles infracciones del Operador hasta que no se defina a cabalidad los aspectos extrañados.

v) Respecto al argumento del recurrente donde sostiene que la "reunión informal", llevada a cabo el 27 de febrero de 2023, obedece a un procedimiento informal, lo cual respalda la serie de imprecisiones y/o engaños que inducen al error al usuario, como lo son la convocatoria vía email, convocando a una reunión de avenimiento y una vez iniciada se señaló que se trataba de una Audiencia pública, lo cual puede ser probado en la copia email de invitación (Adjunta) y la grabación CON001.27.02/2023, de la cual se le ha negado una copia para respaldar todas la incongruencias e imprecisiones llevadas a cabo en esa reunión (adjunta rechazo a su solicitud), induciendo al usuario a desistir del proceso, sin restituir la totalidad de los derechos vulnerados y, sin atender todas las prestaciones concordantes con el reclamo administrativo registrado, centrándose solo en el reclamo directo, omitiendo que las pretensiones del reclamo directo debieron ser atendidas en la etapa de avenimiento y una vez en la segunda instancia es el reclamo administrativo que debe ser atendido. Indicando que lo explicado deja una duda razonable al usuario, sobre el objeto de dicha reunión. Manifestando que se evidencia que el procedimiento informal aplicado, no es correcto y da lugar a actos a discreción de determinados funcionarios públicos, por lo tanto, se ve la necesidad de establecer un procedimiento para ese tipo de reuniones de conciliación, toda vez que incluso fue llevada a cabo fuera del plazo para resolver el reclamo administrativo; al efecto se advierte que la ATT, expuso en la Resolución de Revocatoria que alegar una serie de irregularidades por el hecho de convocar la reunión mediante correo electrónico e indicar en dicha reunión que se trataba de una audiencia pública; sólo denota observaciones de forma que no afectan la naturaleza para la que fue convocada, es



decir, resolver el proceso a través de una forma alternativa al procedimiento tradicional, en la que se busque una solución a la controversia, haciendo notar que ese tipo de convocatorias a reuniones de conciliación obedecen a mecanismos internos que son implementados como medidas alternas caracterizadas por su informalidad.

Al respecto, se observa que el recurrente, expuso en su recurso de revocatoria que dicha audiencia de conciliación fue realizada fuera del plazo para resolver el reclamo administrativo y que la misma no cumplió con las formalidades y el procedimiento para la convocatoria reunión de avenimiento, misma que además fue catalogada como Audiencia Pública; situación que no fue respondida por la ATT al momento de resolver el recurso de revocatoria, siendo necesario considerar dichos aspectos; tomando en cuenta que si bien la ATT refiere que trató de resolver el proceso a través de una forma alternativa al procedimiento tradicional, no debe dejar de lado que el mismo debió ser realizado dentro los 10 días a partir de la presentación de la reclamación administrativa conforme prevé el Parágrafo I del artículo 60 del Reglamento a la Ley N° 2341, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, el cual indica que el Ente Regulador **podrá efectuar todas las medidas que considere convenientes para solucionar la reclamación**; sin embargo, de acuerdo a la revisión de los antecedentes, dicha reunión de conciliación había sido efectuada, luego de emitido el Auto de Formulación de Cargos y de la fecha prevista para la emisión de la Resolución Regulatoria; situación que no fue analizada ni respondida por la ATT por lo que esta instancia tiene el convencimiento de que en el presente caso se prescindió del procedimiento establecido en el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172.

vi) En cuanto al argumento del recurrente donde hace referencia a lo expuesto en el Informe Técnico ATT-OFR SZ-INF TEC SC 103/2023, respecto a las pruebas remitidas por el Operador, indicando que el mismo había manifestado al Usuario que "al encontrarse pendiente de pago la factura del mes de septiembre no se podía cumplir con el requerimiento del usuario", señala que ello falta a la verdad material, ya que dentro la misma imagen de chat de descargo, no se evidencia esa afirmación, solo se detalla lo siguiente: *"Recuerde que falta la de mes en curso en este caso es la de septiembre de Bs. 149"*. Siendo evidente que el OPERADOR no menciona que por esta deuda no se puede cumplir con el requerimiento, incurriendo la ATT en falsedad material. Por lo tanto, reafirma que no se ha atendido lo reclamado textualmente por su persona en la reclamación administrativa, indicando textualmente: *"requisito que no me fue informado al momento de la suscripción y tampoco al momento de la solicitud de corte"*. Indicando que la ATT omite verificar y emitir criterio respecto a si esa deuda estaba puesta a disposición del usuario, para proceder con su pago al momento de la solicitud de baja de plan post pago de fecha 30/09/2022. A pesar de que esto es uno de los reclamos, mencionados tanto en el reclamo directo y administrativo, mencionando que inclusive ese es el verdadero hecho generador.

Al efecto, llama la atención que la ATT exponga que el sistema de cobros del Operador registra una factura pendiente de pago, lo que sirvió de sustento para no procesar la solicitud ahora observada; no obstante de la lectura a la reclamación directa, se advierte que en fecha 30 de septiembre de 2022, solicitó la baja del plan móvil post pago, aseverando que su solicitud fue procesada debido a que en la aplicación mi Tigo registraba su línea como prepago; sin embargo el día 01 de octubre, le llegó una notificación indicando que se abonó el plan post pago de octubre; al efecto si bien de acuerdo a los términos y condiciones presentados por el Operador, la baja de un plan será efectuada sino cuenta con facturas pendientes de pago, la resolución de revocatoria no aclara de manera fundamentada al recurrente sobre cuál es el tratamiento que se otorga en el caso de que una solicitud sea presentada al final de mes, donde el servicio cuenta con el Plan Post pago, y además la misma ATT determina que la información generada por la App Mi Tigo denota una irregularidad de atención al cliente que no condice con la información del sistema de cobros del Operador, haciendo referencia al cambio de Plan en la misma fecha de su solicitud; debiendo la ATT haber analizar porque razón ello no originaría una facturación indebida, aspecto que debió ser explicado de manera fundamentada al recurrente a

efectos de que no quede ninguna incertidumbre sobre la decisión asumida por el Ente Regulador.

vii) Expone que en la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023, se trata de minimizar un hecho importante, respecto al procesamiento de su solicitud de baja de plan post pago de su línea 76895095, notificada en fecha 01/10/2022, mediante la APP MITIGO, la cual ya registraba su línea como PREPAGO, conforme lo solicitó el día anterior 30/09/2022, debido a que la deuda de septiembre de 2022 no estaba a disposición para que pueda pagarla mediante la misma APP MITIGO. Inconveniente que fue informado al agente y verificado por el mismo, y por esa razón el operador procesó su solicitud de baja, registrando y notificando su línea como PREPAGO en la misma APP MITIGO. Señalando que dicho registro informático fue manipulado por TELECEL S.A. para que actualmente su línea registre como Post pago nuevamente. Agregando que la ATT intenta argumentar que esos actos y registros, no fueron verificados, ni desvirtuados, porque no son decisorios, para llegar a la verdad material, omitiendo deliberadamente que eso fue parte de los argumentos del reclamo administrativo y al liberar de la carga de esta prueba al Operador en la formulación de cargos, se deja en indefensión al usuario, lo cual genera que a estas alturas del proceso se evidencie la información engañosa que presentó TELECEL S.A. a la ATT, refiriendo que en el mismo punto 8 de la RR ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023, se confirma el registro notificado en la APP MITIGO, como verdad material que condice y es incongruente, respecto a los registros presentados por TELECEL S.A. en sus descargos. Pero para intentar desvirtuar su omisión negligente, la ATT, pretende "analizar" la pertinencia de un proceso de fiscalización o un nuevo reclamo directo, para seguir dilatando y demorando la restauración de sus derechos vulnerados. Siendo claro que el respaldo presentado, evidencia la infracción cometida por TELECEL S.A, conforme lo establece el artículo 30, párrafo II del Reglamento de infracciones y sanciones para el sector de telecomunicaciones aprobado por el D.S. 4326. El cual señala lo siguiente: *"También constituye infracción contra las atribuciones de la ATT presentar información calificada por ésta como falsa y/o engañosa, sin perjuicio de las acciones penales que correspondan"*. Debiendo la ATT iniciar el correspondiente proceso sancionatorio de oficio.

De lo expuesto, se observa que la ATT en la Resolución de Revocatoria ha manifestado, que si bien, a raíz de la captura de pantalla presentada por el Usuario, se evidenció que la información generada por la App Mi Tigo denota una irregularidad de atención al cliente que no condice con la información del sistema de cobros del Operador; correspondiendo remitir los antecedentes a la Dirección de Fiscalización y Control de esa Autoridad Regulatoria, a efectos de analizar la pertinencia de un proceso de investigación de oficio, o la canalización de una reclamación directa, estrechamente relacionada a las conclusiones ahora arribadas, puesto que, la inconsistencia en ello, develaría que los usuarios no están siendo informados acorde a las condiciones establecidas para el efecto, lo cual es respaldado por normativa vigente; no obstante la ATT no considera que más allá de realizar el procedimiento sancionatorio, lo que se debe buscar es determinar si efectivamente ello dio origen a una facturación indebida, correspondiente al mes de septiembre de 2022 y bajo que fundamento el Operador mantuvo al Usuario bajo el Plan Post Pago, ya que la respuesta a la reclamación fue notificada el 10 de octubre de 2022, aspecto que no es aclarado por la ATT, más allá de que se realicen actuaciones por parte de la Dirección de Fiscalización y Control de esa Autoridad Regulatoria de manera separada para determinar la correcta o incorrecta atención al cliente, observándose además que dicha observación fue realizada recién al momento de emitir la resolución de revocatoria, sin considerar que dicho aspecto fue reclamado dentro de la reclamación y bien pudo determinarse dicho aspecto al momento de emitir la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 30/2023; por lo que esta instancia llega a la convicción que no existe la debida motivación y fundamentación por parte de la ATT al momento de responder los argumentos presentados por el recurrente.

viii) Refiere que en la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023, se intenta argumentar la omisión del cargo no formulado, establecido en el artículo 26, párrafo III, cuarto



punto del Reglamento de infracciones y sanciones para el sector de telecomunicaciones aprobado por el D.S. 4326, el cual señala lo siguiente: "No proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y/o gratuita a las usuarias y usuarios, respecto a los servicios que el operador presta". Toda vez que no se respaldó si el documento o su URL, de términos y condiciones, fue informado al momento de la venta o al momento de la solicitud de baja de plan post pago. Argumentando nuevamente la ATT que ese documento está en la web del operador, pero no se detalla la URL de este documento y tampoco se verifica si esta URL estaba disponible para el usuario en el periodo objeto del reclamo, haciéndose esta afirmación sin ningún respaldo, sobre lo expuesto, se obtiene que si bien la ATT señala que los Términos y Condiciones se encuentran en la página web del operador, en el cual se sujeta todo el contenido de lo referido; no obstante de la revisión del cuadro plasmado en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 30/2023, se observa una serie de requisitos que no aclaran si el Usuario cumplió o si solamente fue la falta de pago, toda vez que remiten a efectuar dicho pago mediante la "web de Tigo"; no obstante de ello la reclamación del Usuario se refería a si el Operador informó dichos aspectos al momento de la venta o al momento de la solicitud de baja del Plan post pago, ya que de los documentos presentados por el recurrente, se advierte una conversación donde le indican que para el pago del mes de septiembre debe actualizar, pese a que el Usuario les informó que acababa de pagar la factura de agosto; aspecto que también debió ser considerado y aclarado al recurrente, no siendo suficiente que la ATT indique que los Términos y Condiciones podían ser revisados por el Usuario, sin aclarar si el Usuario tomó conocimiento tal como exponen los Términos y Condiciones adjunto a los antecedentes (fojas 36 a 57), el cual en el numeral 15 referido a la Responsabilidad y Aceptación punto 15.3 "Declaraciones", establece: "El USUARIO declara que: -Para adquirir el SERVICIO, ha leído en su integridad los presentes Términos y Condiciones y que habiendo mediado alguna duda, ha solicitado a TELECEL las aclaraciones correspondientes, habiendo TELECEL brindado el asesoramiento correspondiente (...)", aspecto que debió ser aclarado al recurrente desde un inicio.

ix) Manifiesta que en la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023, se minimiza la reiterada vulneración a los términos y plazos establecidos, así mismo, se confirma alegremente la tardía emisión de la RAR ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 30/2023 emitida en fecha 21 de marzo de 2023, cuando debió ser emitida en fecha 24 de febrero de 2023. Lo cual es una prueba fehaciente de la negligencia con la que se llevó a cabo este reclamo administrativo, en el cual se vulneraron incluso los plazos establecidos en la normativa. Por lo tanto, genera la duda razonable respecto al cumplimiento de otros términos y procedimientos dentro del proceso, además de los mencionados en el presente recurso jerárquico; al efecto conviene precisar que dicho aspecto fue observado anteriormente, resultando necesaria la aclaración por parte de la ATT a efectos de proceder como corresponda una vez aclarados los mismos.

x) Sostiene que al evidenciarse vicios de anulabilidad dentro del proceso administrativo, solicita la revocatoria total de la RR ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023 y en consecuencia la revocatoria de la RAR ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 30/2023, debiendo instruirse la nulidad del proceso administrativo hasta el vicio más antiguo, es decir desde la negligente formulación de cargos, que no contempla la totalidad de los derechos vulnerados detallados en el Reclamación administrativa y libera de la carga de la prueba a TELECEL S.A, respecto a la confirmación de la baja del plan post pago en la APP MITIGO e inclusive libera a TELECEL S.A. de la sanción por infracción de brindar información falsa y/engañosa, generando indefensión del usuario; al respecto, se advierte que si bien el recurrente hace referencia a una posible anulabilidad, conforme se observó anteriormente, en razón a los extremos expuestos por el recurrente, esta instancia observó que la ATT incumplió el procedimiento establecido para la reclamaciones administrativas, prevista en Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, lo que se adecua a lo dispuesto en el inciso c) del artículo 35 de la Ley N° 2341 de procedimiento Administrativo, situación por la cual la ATT deberá valorar cada uno de los argumentos expuestos por el recurrente, conforme a lo indicado en cada una de sus reclamaciones directas.

15. En lo que corresponde a la tramitación del Recurso jerárquico interpuesto por el recurrente contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 119/2023 de 26 de septiembre de 2023, cabe precisar que esta instancia vio por pertinente la acumulación de la tramitación de dicho recurso al recurso jerárquico interpuesto contra la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 79/2023 de 26 de junio de 2023, toda vez que de acuerdo a los antecedentes se advierte que la reclamación es por la facturación pendiente de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2022, con una deuda que asciende a Bs447 y que justamente coincide con la asignación de recursos del Plan post-pago Mega Plan 149, que fue reclamado por el recurrente en la Reclamación Directa Telecel S.A./SCZ/19951 de fecha 01 de octubre de 2021, y que ahora dentro de la reclamación Telecel S.A./SCZ/22081 a través de Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 62/2023 de 07 de junio de 2023, se determinó su rechazo, manifestando: "(...) existe otro proceso de Reclamación Administrativa con Hoja de Ruta E-SC-2006/2022 de 14 de octubre de 2022, que versa sobre los hechos del presente proceso de Reclamación Administrativa y cuya resolución declaró el rechazo por ser manifiestamente infundado el reclamo (...); asimismo, la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 119/2023 de 26 de septiembre de 2023, al momento de evaluar los argumentos expuestos por el recurrente, menciona: "(...) que no existe un objeto cierto para dar continuidad al proceso de reclamación administrativa en el entendido que las pretensiones invocadas y reclamadas ahora, claramente se originan en el incumplimiento a los Términos y Condiciones del Servicio (...); no obstante, se observa que de ninguna manera la afirmación de la respuesta a la reclamación administrativa, podía basarse que existe otro proceso de reclamación cuya resolución declaró el rechazo por ser manifiestamente infundada, teniendo pleno conocimiento que la misma aún no había sido finalizada en la instancia administrativa; aspecto que denota la existencia del mismo objeto e interés en ambas reclamaciones y más aún que dicha afirmación, carece de la debida fundamentación, dejando en indefensión al recurrente.

Esta instancia considera además, que tanto el Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 62/2023 de 07 de junio de 2023 y la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 119/2023 de 26 de septiembre de 2023, coinciden en el incumplimiento por parte del Usuario a los Términos y Condiciones, situación que se origina en la primera reclamación presentada por el recurrente, donde justamente indica que no se le facture ningún plan desde que solicitó la baja en fecha 30 de septiembre de 2022, misma que no fue atendida a su cabalidad dentro de su tramitación, por lo que corresponde que previamente se determinen los aspectos observados en la presente resolución; no correspondiendo en esta instancia emitir ningún pronunciamiento, respecto a los argumentos vertidos por el recurrente, hasta que no se realice una nueva valoración por parte de la ATT, aclarando que la tramitación del segundo recurso jerárquico interpuesto contra la Resolución Administrativa de Revocatoria N° ATT-DJ-RA RE-TL LP 119/2023 de 26 de septiembre 2023, corre la suerte de la reclamación principal tramitada en el recurso jerárquico interpuesto contra la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023 de 26 de junio, de 2023, por lo que la tramitación de la reclamación Telecel S.A./SCZ/22081 de 01 de marzo de 2023, deberá ser resuelta de manera conjunta al momento de responder la reclamación Telecel S.A./SCZ/19951 de 01 de octubre de 2022, toda vez que tienen idéntico interés y objeto.

16. Que en razón a lo expuesto se advierte que la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023 de 26 de junio de 2023, y la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 30/2023 de 21 de marzo de 2023, así como la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 119/2023 de 26 de septiembre de 2023 y el Rechazo de la Reclamación Administrativa por Respuesta procedente o Manifiestamente Infundada – Telecomunicaciones ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 62/2023 de 07 de junio de 2023, carecen de la debida motivación, fundamentación y congruencia, siendo necesario considerar que los artículos 27, 28, 29 y 30 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, determinan que un elemento esencial de los actos administrativos es la motivación y fundamentación y la jurisprudencia constitucional ha establecido en varias sentencias constitucionales, como la SCP 136/2016-S1, de 1 de febrero y

la SCP 0111/2018-S3 de 10 de abril, que un elemento componente del debido proceso es la motivación y fundamentación de una resolución judicial o administrativa.

Debiendo tener en cuenta que el fundamento del acto administrativo se refiere a que éste debe expresar en forma concreta las razones que inducen a emitirlo, sustentándose en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable, es decir la justificación normativa, fáctica y racional de la decisión que la autoridad administrativa adopta. y la motivación, la cual debe ser entendida como la explicación de cuáles son las circunstancias de hecho y de derecho que fundamentan la emanación del acto. En ese sentido, la falta de motivación y fundamentación no solamente supone la existencia de un vicio de forma, sino también y esencialmente implica arbitrariedad, pues el administrado se ve privado de conocer a cabalidad los motivos por los cuales la administración adoptó una determinada decisión, produciéndose en consecuencia, la vulneración de la garantía del debido proceso en cuanto el administrado tiene derecho a recibir una resolución motivada.

17. Que es imprescindible que las resoluciones sean suficientemente motivadas y expongan con claridad las razones que inducen a emitirlas y contengan una minuciosa fundamentación legal que sustente la parte dispositiva y que respalde su emisión.

18. Que de igual manera, se advierte que el procedimiento aplicado por la ATT, para llevar a cabo una reunión de conciliación, fue realizado luego de la formulación de cargos, e inclusive fuera del plazo previsto para la emisión de la Resolución Regulatoria, toda vez que el Auto de Formulación de Cargos data de fecha 06 de diciembre de 2022 y la reunión de conciliación o avenimiento fue realizada en fecha en fecha 27 de febrero de 2023, apartándose de lo previsto en el parágrafo I del artículo 60 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, lo que conlleva a una inobservancia del procedimiento, tal como lo prevé el inciso c) del artículo 35 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, por lo que ante dicha situación, esta instancia en búsqueda de la verdad material, conforme prevé el inciso d) del artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, mediante nota MOPSV/DGAJ No 697/2023, solicitó a la ATT, remita la normativa referida a procesos de conciliación dentro las reclamaciones de usuarios, que este siendo aplicada por dicha entidad, la cual fue respondida a través de nota ATT -DJ-N LP 1010/2023, donde no se hace conocer ninguna normativa específica, por la cual se norme aquellas "otras medidas" (Audiencias de Conciliación) que vea convenientes el Ente Regulador para solucionar las reclamaciones en el marco de la normativa vigente para el SIRESE, observándose en ese sentido que la tramitación del procedimiento de reclamación, fue realizado al margen de lo previsto en la normativa vigente, vulnerando el debido proceso establecido en el Parágrafo II del Artículo 115 de la Constitución Política del Estado, ocasionando la nulidad del trámite hasta la Formulación de Cargos, realizada a través del AUTO ATT-DJ-A-ODE-TL LP 589/2022 de 06 de diciembre de 2022.

Por último, llama la atención que la ATT exponga, por una parte, que las convocatorias a reuniones de conciliación, obedecen a mecanismos internos que son implementados como medidas alternas caracterizadas por su informalidad, haciendo referencia la reunión de conciliación, que consta en el Acta de Conciliación N° CON001/2023, y por otra manifieste que las audiencias no están reguladas como una actuación dentro de los procesos sancionadores, ni en los recursos de impugnación; siendo que más allá de la denominación formal que se atribuya, en el caso de autos existe la evidencia de la convocatoria a una "audiencia de conciliación", fuera del procedimiento previsto en el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo", aprobado por Decreto Supremo N° 27172, la cual tal como refiere la misma ATT, no se encuentra regulada, toda vez que el Parágrafo I del Artículo 60 del citado Reglamento, incluye el avenimiento entre partes, es decir entre Operador y Usuario, sin perjuicio que la ATT aplique otras medidas, las cuales deben ser realizadas dentro sus **competencias de Autoridad de Regulación y Fiscalización**, siendo previamente normadas y procedimentadas, para ser aplicadas antes de la emisión de la Formulación de Cargos.

19. Que considerando que se ha establecido la falta de fundamentación, motivación, congruencia, suficientes en el análisis de la ATT, tanto al momento de resolver las reclamaciones Telecel S.A./SCZ/19951 de fecha 01 de octubre de 2021 y Telecel S.A./SCZ/22081 de 01 de marzo de 2023, así como la nulidad del procedimiento en la atención de la reclamación Telecel S.A./SCZ/19951, **no corresponde emitir pronunciamiento sobre los 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 podrían ser revisados en un posterior recurso jerárquico.

20. Que por todo lo referido y en el marco del inciso u) del artículo 63 del Decreto Supremo N° 4857 y del inciso b) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Ricardo Roca Tomicha, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023, de 26 de junio de 2023 y la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 119/2023 de 26 de septiembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándolas totalmente y en su mérito hasta el Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TL LP 589/2021 de 06 de diciembre de 2022 y el Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 62/2023 de 07 de junio de 2023.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Ricardo Roca Tomicha, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 79/2023 de 26 de junio de 2023 y la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 119/2023 de 26 de septiembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándolas totalmente y en su mérito hasta el Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TL LP 589/2021 de 06 de diciembre de 2022 y el Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 62/2023 de 07 de junio de 2023.

**SEGUNDO.** - Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, responda al recurrente de acuerdo a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución Ministerial.

**Notifíquese, regístrese y archívese.**



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