

085

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

La Paz, **23 ABR. 2024**

VISTOS:

El Recurso Jerárquico planteado por Nilza Vanessa Méndez Ortega contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 138/2023 de 21 de noviembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

CONSIDERANDO:

Que el Recurso Jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. Mediante Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TL LP 276/2022 de 08 de junio de 2022, notificado el 13/06/2022 a la Empresa Telefónica Celular de Bolivia Sociedad Anónima – TELECEL S.A. y el 15/06/2022 a la USUARIA, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dispone: "(...) **PRIMERO.- FORMULAR CARGOS** contra la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A. por: a) La presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio, aprobado por Decreto Supremo N° 25950 de 20 de octubre de 2000, ante la facturación y/o cobro indebido aplicado a la USUARIA; puesto que en el año 2016 solicitó la activación de un Plan Post pago con un equipo celular en calidad de comodato; y en la gestión 2021 solicitó la baja del citado Plan, el OPERADOR le indicó que debía cumplir el contrato, documento que fue entregado a la USUARIA recién en fecha 28 de octubre de 2021 en el que observó que el equipo adquirido terminó de cancelarse en un plazo de 18 meses; sin embargo la USUARIA habría estado cancelando durante las gestiones de 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y parte del 2021 el monto mensual de Bs250.- cuando el equipo ya fue pagado en 18 meses. b) La presunta comisión de la infracción establecida en el inciso d) del parágrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio, aprobado por Decreto Supremo N° 25950 de 20 de octubre de 2000; por el supuesto funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y otros servicios de asistencia al usuario; ante la falta de asistencia a la USUARIA en cuanto a la entrega del Contrato de Provisión del Servicio y Contrato de Comodato (...)"

2. A través de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 122/2023, de 18 de octubre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, notificada el 20/10/2023 al OPERADOR y el 23/10/2023 a la USUARIA, se resuelve: "(...) **PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por NILZA VANESSA MENDEZ ORTEGA en contra de la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A., al haber desvirtuado la comisión de la infracción contenida en el inciso a) del Parágrafo I del Artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio, aprobado por Decreto Supremo N° 25950 de 20 de octubre de 2000, toda vez que el OPERADOR ha realizado los cobros correspondientes a los planes en los que se encontraba la línea objeto de reclamo durante las gestiones 2016 a 2021, siendo que la obligación de la USUARIA, corresponde a un segundo equipo terminal móvil que se encuentra en comodato desde fecha 27 de mayo de 2021, el cual tiene como condición que la línea se encuentre vigente durante dieciocho (18) meses desde la fecha de firma de la solicitud. **SEGUNDO.- DECLARAR INFUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por NILZA VANESSA MENDEZ ORTEGA en contra de la EMPRESA TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA – TELECEL S.A., al haber desvirtuado la comisión de la infracción contenida en el inciso d) del Parágrafo I del Artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio, aprobado por Decreto Supremo N° 25950 de 20 de octubre de 2000, toda vez que el OPERADOR ha demostrado que la USUARIA realizó la solicitud de copia de su contrato en fecha 20 de octubre de 2021 y dicho requerimiento



fue atendido en fecha 28 de octubre de 2021 constatándose además que dichos documentos se encontraban suscritos por la misma USUARIA (...)"

3. A través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 138/2023 de 21 de noviembre de 2023, emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, resuelve: **"PRIMERO.- DESESTIMAR** el Recurso de Revocatoria interpuesto el 08 de noviembre de 2023, por NILZA VANESSA MENDEZ ORTEGA (RECORRENTE), en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 122/2023 de 18 de octubre de 2023, de acuerdo a lo establecido en los Artículos 61 y 63 de la Ley N° 2341 e inciso a), Parágrafo II del Artículo 89 del Reglamento aprobado por D.S. 27172."

4. En fecha 12 de diciembre de 2023, Nilza Vanessa Méndez Ortega interpone recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 138/2023 de 21 de noviembre de 2023, bajo los siguientes argumentos:

"La RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA ATT-DJ-RA-ODE-TR LP122/2023 DE 18 DE OCTUBRE DE 2023, fue emitida en total contravención a lo dispuesto por las normas administrativas, toda vez que no contiene la firma por parte de la autoridad correspondiente, lo cual constituye un documento que carece de valor legal.

La RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA ATT-DJ-RA-ODE-TR LP122/2023 DE 18 DE OCTUBRE DE 2023 no establece cual fue la razón por la que no se hizo conocer a mi persona el contrato que se suscribió con la empresa de telefónico celular DE BOLIVIA SOCIEDAD ANONIMA - TELECEL S.A. toda vez que el reclamo en primera instancia refiere que mi persona nunca tuvo conocimiento del contrato HASTA que YO MISMA tuve que solicitar en varias oportunidades a la empresa de telecomunicación. Es decir que no conocía el documento, sin embargo, la RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA ATT-DJ-RA-ODE-TR LP122/2023 DE 18 DE OCTUBRE DE 2023 refiere que se me habría hecho conocer sobre el citado contrato gestiones posteriores "como si ese hecho fuera totalmente legal" es decir que la ATT no advierte que ese documento fue puesto a mi conocimiento años después. El citado contrato se constituye en un documento de vital importancia en el presente caso, toda vez que por el desconocimiento del mismo mi persona estuvo cancelando un monto mensual "por demás" es decir aun cuando el contrato había concluido mi persona continuaba cancelando montos de dinero, que no correspondía, puesto que el equipo celular ya estaba cubierto (pagado-cancelado).

Peor aun cuando yo recibía constantes llamadas mensajes por parte de la empresa de telefónico celular DE BOLIVIA SOCIEDAD ANONIMA - TELECEL S.A. donde me conminaban a pagar el monto mensual SIN CONSIDERAR QUE YO YA HABIA TERMINADO DE CANCELAR, ES DECIR QUE NO ME HICIERON CONOCER QUE EL CONTRATO HABIA CONCLUIDO Y QUE NO ERA NECESARIO SEGUIR PAGANDO. ADVERTENCIA incluso, indicándome que me cortarían el servicio si mi persona no cancelaba el monto mensual "CUANDO YO HABIA TERMINADO DE PAGAR LAS CUOTAS DEL CONTRATO" es decir que aprovechando que mi persona no tenía el contrato correspondiente "porque nunca me lo dieron" me obligaron a pagar montos extras al contrato suscrito.

Por esa razón la entrega del contrato a mi persona es un dato muy importante, el cual mi persona presentó en su momento ante su autoridad, y de la misma forma la resolución que emite la ATT establece que el mismo (contrato) fue entregado a mi persona mucho después de que yo he cancelado montos de dinero innecesarios.

Por otra parte, hago conocer que hasta la fecha mi número telefónico (78934002) el cual lo llevo conmigo desde hace muchos años, se encuentra centrado para llamadas entrantes y salientes como también mensajes. Este corte lo realizaron desde la gestión 2021, lo cual ocasionó y ocasiona y terrible daño a mi trabajo y mi diario vivir, ya que toda la gente que me conoce tiene ese número y he perdido varias oportunidades laborales, como también no pude recibir llamadas de emergencia por temas de salud con mi familia.

La empresa procedió a cuartar mis derechos constitucionales, sin ninguna justificación, y la autoridad bajo su cargo, no valora estos extremos en la resolución administrativa que emite. Finalmente corresponde también hacer notar que la autoridad bajo su cargo no dio cumplimiento a los plazos dispuesto en normativa vigente para la emisión de resolución administrativa."

CONSIDERANDO: Que a través del Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 228/2024 de 17 de abril de 2024, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del Recurso Jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial, por medio de la cual se rechace el Recurso Jerárquico planteado por Nilza Vanessa Méndez Ortega contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 138/2023 de 21 de noviembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, confirmando totalmente el acto impugnado.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 228/2024, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el parágrafo II del Artículo 115 de la Constitución Política del Estado determina que: “El Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones”.

2. Que la parte pertinente del Artículo 117 de la citada norma Constitucional dispone que: “Ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso (...)”.

3. Que el artículo 232 de la misma norma suprema determina que: “La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados”.

4. Que el artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo determina que la actividad administrativa, se regirá entre otros, por los principios de sometimiento pleno a la Ley, por el cual la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la Ley, asegurando a los administrados el debido proceso.

5. La misma Ley establece en su artículo 28, inciso b), lo siguiente: “Causa: Deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable” e inciso e) “Fundamento: Deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitir el acto, consignando, además, los recaudos indicados en el inciso b) del presente artículo”.

6. Que el artículo 30 de la misma disposición en el inciso d) establece 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.

7. Asimismo el artículo 42, numeral II, del mismo cuerpo normativo establece: “La Administración Pública no podrá dejar de resolver el asunto sometido a su conocimiento aduciendo falta, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables”.

8. Previamente a analizar los argumentos del Recurso Jerárquico planteado por Nilza Vanessa Méndez Ortega contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 138/2023 de 21 de noviembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, corresponde verificar el cumplimiento de los plazos en la presentación e interposición del recurso de revocatoria y establecer si la desestimación realizada por la ATT fue correcta.

I. De la revisión de obrados, se evidencia que en **fecha 23 de octubre de 2023**, se notifica a Nilza Vanessa Méndez Ortega, con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 122/2023 de 18 de octubre de 2023, por lo que el recurrente tenía el plazo de diez (10) días hábiles administrativos para interponer el Recurso de Revocatoria conforme establece la Ley N° 2341, en su artículo 64, que dispone: “(Recurso de Revocatoria).- El recurso de revocatoria deberá ser interpuesto, por el interesado ante la autoridad administrativa que pronunció la resolución impugnada, **dentro del plazo de diez (10) días siguientes a su notificación.**”, es decir que su plazo vencía el **07 de noviembre de 2023**, sin embargo,

presenta recurso de revocatoria recién en fecha **08 de noviembre de 2023, uno (1) día después de vencido su plazo**. De la revisión de antecedentes y del recurso jerárquico se puede advertir que la recurrente no presenta argumentos o pruebas que demuestren que presentó su recurso de revocatoria en plazo. Por lo antes señalado, se evidencia que la impugnación fue realizada fuera de los plazos establecidos en la norma administrativa, lo cual mereció la desestimación realizada a través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 138/2023 de 21 de noviembre de 2023, habiendo la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT actuado de conformidad a lo establecido en el inciso a), numeral II del artículo 89 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, que señala: **“El Recurso de Revocatoria será resuelto de la siguiente manera: a. Desestimándolo cuando no existiere nulidad absoluta y se hubiese interpuesto fuera de término (...).”**

II. Por lo antes señalado, el recurrente debe considerar que el cumplimiento de plazos es obligatorio tanto para la administración como para los administrados, por mandato del artículo 21, numeral III de la Ley N° 2341, que dispone: **“Los términos y plazos para la tramitación de los procedimientos administrativos se entienden como máximos y son obligatorios para las autoridades administrativas, servidores públicos y los interesados.”**, siendo que la sanción en etapa recursiva por el incumplimiento de plazos se encuentra en el inciso a), numeral II del artículo 89 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, mereciendo así la desestimación del recurso.

9. En consideración a todo lo señalado y sin que amerite ingresar en el análisis de fondo de los argumentos planteados por el recurrente, en el marco del inciso c), numeral II del artículo 91, del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el Recurso Jerárquico planteado por Nilza Vanessa Méndez Ortega contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 138/2023 de 21 de noviembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, y en consecuencia confirmar el acto administrativo impugnado.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el Recurso Jerárquico planteado por Nilza Vanessa Méndez Ortega contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 138/2023 de 21 de noviembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, y en consecuencia confirmar el acto administrativo impugnado.

Notifíquese, regístrese y archívese.


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