

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 102

La Paz, 16 MAYO 2024

**VISTOS:** El recurso jerárquico interpuesto por Fernando Mamani Pocoaca, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 151/2023 de 22 de diciembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte.

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

1. Que el 10 de marzo de 2023, Fernando Mamani Pocoaca, presentó Reclamación Directa NTEL/CC 63223/100323, ante la oficina ODECO de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A., por la mala atención, manifestando lo siguiente: *"Cliente informa que el día de ayer lo llamó una señorita (Carola Arnez) de la línea 70706121 por su reclamo 545918305, informándole que debía pasar por la tienda central para corregir sus facturas por el cobro indebido y que le darían un certificado de no deudor, razón por la cual, se apersona y quien le atendió, le indicó que no tenía ninguna respuesta al respecto; por lo que, solicitó una explicación por lo sucedido"* (fojas 01).

2. Que en fecha 03 de abril de 2023, el operador resolvió la reclamación directa presentada por el Usuario, declarándola procedente, de acuerdo a lo siguiente: *"Respecto a su reclamo presentado en fecha 10 de marzo de 2023, le informamos que de acuerdo a la verificación realizada e informes emitidos, se valida que en la visita observada, le brindó soporte la asesora Janeth, quien le ofrece una atención deficiente, ya que deja de lado la escucha activa y se limita a brindar información disponible en sistema, sin darle una solución; razón por la cual, una vez reportado el incidente y con la finalidad de proporcionarle una solución efectiva, personal de la tienda se contacta con usted el 22 de marzo de 2023, ofreciéndole una disculpa y le indican que en el informe emitido por personal de ODECO, validan que se comunicaron con usted en el periodo de avenimiento de la Reclamación Administrativa LPZ 9333 interpuesta por su persona, siendo la última llamada el 09 de marzo de 2023; acorde a ello, confirman que le ofrecieron la baja de los adeudos del Servicio ID 9017175 de manera excepcional, para ello era necesario que su persona realice la devolución del Equipo CPE CAT 6 MIMO 4x4 con IMEI 867878050177022 en tienda, posteriormente se realizaría la desconexión del servicio y la entrega de un Certificado de No Deudor; lo cual no fue aceptado por su persona, en consecuencia no se notificó los pormenores de la llamada a personal de la tienda de manera oportuna, razón por la cual cuando usted se aproxima en fecha 10 de marzo de 2023, le brindan información diferente a la descrita en líneas precedentes; por lo que, extendemos nuestras más sinceras disculpas por la atención deficiente que le brindaron, en caso de continuar con observaciones, Nuevatel se encuentra en plena predisposición de asistirlo, para ello sugerimos contactarse con nuestras líneas gratuitas con la finalidad de identificar mejor el inconveniente y guiarlo para la revisión exhaustiva de sus observaciones"* (fojas 05).

3. Que el 04 de abril de 2023, el Usuario presentó reclamación administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, indicando lo siguiente: *"En fecha 03 de abril de 2023 me hicieron llegar la respuesta del ODECO CC-63223 indicando y ratificando todo lo sucedido; solicitando a su autoridad se pronuncie como se va solucionar, si se va responsabilizar a la empresa y si se va responsabilizar, cual la vía a la cual se va acudir"* (fojas 06).

4. Que el 11 de abril de 2023, ODECO RECLAMACIONES, solicita al operador información y propuesta de avenimiento a la Reclamación NTEL/CC 63223/100323; remitiéndose el Informe ODECO NTEL/CC 63223/100323 de 26 de marzo de 2023, por el cual se informa que el Usuario presentó la Reclamación Directa NTEL/LPZ 9333/291222, a tal efecto la Señora Carola Arnez



contacta al Señor Mamani desde el interno 70707861 a la línea 70660893, en una primera oportunidad el 07 de marzo de 2023, en la que se definió dar de baja las facturas del mes de octubre y noviembre de 2022, la devolución del equipo señalado precedentemente, la firma de un Acta de Advenimiento y la entrega de un Certificado de No Deudor, razón por la cual el Usuario acepta pasar por la tienda para realizar la desconexión del servicio, sin embargo no se presentó; y en una segunda oportunidad el 09 de marzo de 2023, se le vuelve a llamar y el cliente se retracta de todo lo acordado y anuncia proceso por daños y perjuicios; el 10 de marzo, el Usuario pasó por la tienda para averiguar el estado de su Reclamación Directa NTEL/LPZ 9333/291222, donde se le informó que si quería dar de baja el servicio debería cancelar las facturas de octubre y noviembre de 2022, ya que se había anulado la factura de septiembre de 2022, además que debería devolver el equipo que se le dio en comodato, porque no se tenía conocimiento de lo acordado, ante dicha situación y no habiendo cumplido los requisitos, el cliente se retiró. No obstante y en atención a la Reclamación Directa NTEL/CC 63223/100323, en el marco de todo lo señalado, es declarada procedente realizando las recomendaciones respectivas al personal de tienda, por otra parte y con la finalidad de dar una solución, había solicitado información respecto a si el Usuario devolvió el equipo dado en comodato, confirmándose que el mismo no se encuentra en almacenes del operador, adjuntando información respecto del plan al cual estaba suscrito el Usuario, constancia de la instalación y detalle de tráfico y logs de acceso durante el periodo de la Reclamación Directa NTEL/CC 63223/100323 (fojas 10 a 19).

5. Que conforme al Parágrafo I del Artículo 60 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003, no cursa documentación que acredite haber llegado a un avenimiento entre el Operador y el Usuario.

6. Que mediante FORMULARIO ATT-DJ-FRPR-ODE-TL LP 187/2023 de 07 de noviembre de 2023, notificado el 13 de noviembre de 2023, se dispuso: "(...) Al haber verificado los requisitos de admisibilidad de la Reclamación Administrativa y en el marco del inciso a) del artículo 61 del Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, Reglamento a la Ley N° 2341 para el SIRESE (DS 27172) y en base al análisis realizado anteriormente corresponde RECHAZAR por ser manifiestamente infundada la Reclamación Administrativa, debiendo NOTIFICARSE a las partes con el presente acto y DISPONER EL ARCHIVO DE OBRADOS (...)"

7. Que el 14 de noviembre de 2023, Fernando Mamani Pocoaca, interpone Recurso de Revocatoria en contra del FORMULARIO ATT-DJ-FRPR-ODE-TL LP 187/2023 de 07 de noviembre de 2023, emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, manifestando los siguientes extremos (fojas 33 a 49):

i) Expone que en fecha 06 de septiembre de 2022, se firmó un contrato con la empresa NUEVATEL por el Servicio de Internet de 17 Mbps con un costo de Bs.199,00 (Ciento noventa y nueve 00/100 bolivianos), habiéndose instalado el 18 de septiembre 2022; sin embargo el 19 de septiembre de 2022 bajo la velocidad a 2 Mbps, por lo que, trató de contactarse con el personal técnico de la empresa, sin obtener respuesta, y que en fecha 10 de octubre de 2022, se contactó por la línea gratuita 103, solicitando soporte técnico, donde le indicaron que llevara el equipo a la agencia más cercana para la revisión del mismo o su cambio, por lo que en fecha 11 de octubre de 2022, se apersonó a la oficina de NUEVATEL ubicado en la Avenida 6 de marzo entre Calle 2 y 3 de la ciudad de El Alto, donde se entregó el Equipo Router marca Soyealik CPE CAT 6 MIMO 4X4 modelo 8622-535 con IMEI 867878050177022 de color blanco, dos antenas inalámbricas, un cargador con cable de color negro para que sea revisado por el personal técnico de la NUEVATEL.

ii) Señala que a tal efecto, se apertura el Reclamo con N° NTEL/LPZ 9217/111022, recogiendo la respuesta en la misma agencia, en fecha 09 de noviembre de 2022, por la cual se indica que se apersonaría el personal técnico al domicilio, a los cuales se esperó todo el mes de noviembre del 2022, se insistió en la misma agencia donde se le indicó que se tiene diez (10) días para apersonarse al domicilio; por otra, parte, se le hizo conocer que se habría facturado por el mes de octubre y noviembre de 2022, sin tener el servicio de internet en el domicilio.

iii) Indica que al no tener el Servicio de Internet en el domicilio, se afectó al funcionamiento del Café Internet ocasionando una pérdida por día de Bs.800,00.- (Ochocientos 00/100 bolivianos) y al cumplimiento del alquiler de Bs.2.500,00.- (Dos mil quinientos 00/100 bolivianos); por lo que, al no tener una solución por parte la empresa NUEVATEL, acudió a la ATT para que intervenga, presentando reclamación administrativa en fecha 15 de diciembre de 2022 (H.R. LP# 12232), al no tener respuesta de su autoridad se volvió a enviar cartas en fecha 16 de abril 2023 (H.R. LP# 1488), 04 de abril de 2023 (H.R. LP #), 31 de agosto de 2023 (HR LP# 7898).

iv) Manifiesta que en fecha 08 de agosto de 2023, se solicitó a NUEVATEL la rehabilitación del Servicio de Internet en el domicilio, el cual fue aperturado con el Reclamo NTEL/LPZ 9669/090823, el cual fue rechazado arguyendo que se tienen deudas pendientes, en fecha 08 de septiembre de 2023 se presentó el Reclamo N° NTEL/LPZ 9671/080923, solicitando la rehabilitación del Servicio de Internet, el cual fue rechazado arguyendo que estaría fuera de plazo; por otra parte, en el mes de agosto del 2023, me notificaron con la Carta con N° NT-35077/22 SSFF-15006/22 por la empresa NUEVATEL, por la cual se me indica que si no se cancelan las deudas pendientes tomaría acciones judiciales, por lo que, como no se tenía respuesta de la ATT y estaba sufriendo demasiado abuso por parte la empresa NUEVATEL, se acudió a la conciliación previa, para buscar una solución sobre las pérdidas que se me ha ocasionado y porque se me estaría cobrando por los meses de octubre y noviembre del 2022, sin tener el Servicio de Internet, dentro de la cual la empresa NUEVATEL arguyó que se tiene un reclamo de segunda instancia en la ATT, el cual todavía no tiene una respuesta, razón por la cual no se habría agotado la vía administrativa.

v) Expone que en el mes de marzo de 2023, la empresa NUEVATEL le ofreció un Certificado de No Deudor, como forma de solución, que su persona no aceptó porque no tiene ningún equipo de la empresa NUEVATEL "VIVA" para devolver y porque no corresponde las facturas de octubre y noviembre del 2022, ya que no tenía el Servicio de Internet, en cuyo tiempo se estaba esperando que se apersonara el personal técnico de NUEVATEL para la rehabilitación del Servicio de Internet en el domicilio, que en fecha 10 de marzo de 2023 se apersonó para buscar una solución que no se pudo, porque desconocían del tema en la agencia de VIVA; asimismo se tuvo dos llamadas de la Señora Carola Arnez a quien se le informó que me estarían ocasionando daños y perjuicios, que se devolvió el equipo en el mes de octubre de 2022 en oficinas de la Ciudad de El Alto y se le solicitó la rehabilitación del Servicio de Internet al domicilio para que nuevamente vuelva a funcionar el Café Internet.

vi) Señala que en ese marco solicita se corrija las facturas de los meses de octubre y noviembre del 2022, porque no se tuvo el Servicio de Internet en el domicilio y pide el resarcimiento de las pérdidas que se le ocasionó intencionalmente NUEVATEL Bs.800,00.- (Ochocientos 00/100 bolivianos) por día desde el mes de octubre de 2022 hasta la fecha y se responsabilice por el alquiler de Bs.2500,00.- (Dos mil quinientos 00/100 bolivianos) desde el mes de octubre del 2022 hasta el mes actual; asimismo solicita la rehabilitación del Servicio de Internet en domicilio para el funcionamiento del Café Internet, caso contrario se le sugiera a que autoridad por ley acudir.

vii) Indica que en calidad de prueba adjunta fotocopias de: La primera hoja del Formulario 187/2023; Nota de 15 de diciembre de 2022 presentada a la ATT; planes de VIVA wifi; Notas de 08 de agosto de 2023 y 08 de septiembre de 2023 dirigida al operador; Formularios de Reclamación Directa N° NTEL/LPZ 9629/090823, N° NTEL/LPZ 9671/080923 y N° NTEL/LPZ 9217/111022; Resolución del Reclamo LPZ 9671, Nota de Respuesta al Reclamo LPZ 9671, Resolución del Reclamo de fecha 11/10/2022 de la Cuenta 9017175; Acta de Instalación de Audiencia de Conciliación Previa, Memorial de 29 de agosto presentado por el OPERADOR; y Documento Privado de Alquiler.

8. Que mediante Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 151/2023 de 22 de diciembre de 2023, la ATT resuelve: "ÚNICO. – RECHAZAR el recurso de revocatoria interpuesto el 14 de noviembre de 2023, por FERNANDO MAMANI POCOACA, en contra del Formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 187/2023 de 07 de noviembre de 2023,



CONFIRMANDO TOTALMENTE el acto administrativo recurrido”, bajo los siguientes argumentos (fojas 77 a 86):

i) Señala que de la revisión de la carpeta administrativa, se evidencia que el recurrente contó con el Servicio de Internet con ID 9017175, bajo el Plan Viva Wifi Post pago con una tarifa básica de Bs.199,00.- (Ciento noventa y nueve 00/100 bolivianos), por parte del operador, desde el 06 de 2022, según consta a fs. 14 y 17 del expediente administrativo.

ii) Indica que en el marco del principio de verdad material señalado en el inciso d) del Artículo 4 de la Ley N° 2341, se evidencia que por el Servicio de Internet ofrecido, el Usuario presentó las siguientes Reclamaciones Directas: 1. NTEL/LPZ 9217/111022, el cual fue declarado parcialmente procedente por el Operador; 2. NTEL/LPZ 9333/091222, reclamo que a la fecha se encuentra en trámite ante esta Autoridad de Regulación y Fiscalización con la Hoja de Ruta E-LP-1488/2023; 3. NTEL/LPZ 9671/080923 y NTEL/LPZ 9669/090823 declarados improcedentes por el Operador; y 4 NTEL/LPZ 63223/100323, el cual es objeto de la presente impugnación.

iii) Expresa que según consta en el expediente administrativo, el proceso sancionador que nos ocupa analizar corresponde al Reclamo NTEL/LPZ 63223/100323 a través del cual, el Usuario reclama por la mala atención del operador, según el análisis técnico realizado y plasmado en la Comunicación Interna ATT-DFC-CI LP 302/2023 cursante a fs. 26, reclamación directa que es declarada procedente por el Operador y luego de presentarse la correspondiente reclamación administrativa, es declarada manifiestamente infundada a través del FORMULARIO 187/2023 por falta de requisitos de admisibilidad.

iv) Refiere que la Reclamación Directa NTEL/LPZ 63223/100323, ha sido efectuada por el Usuario por la mala atención recibida en fecha 10 de marzo de 2023, de la revisión del proceso administrativo llevado a cabo en instancia, se observa que la citada reclamación fue declarada procedente por el operador y con la finalidad de darle una solución al Usuario, en fecha 22 de marzo de 2023 personal de la empresa se ha comunicado con él, para ofrecerle una alternativa de solución, que en primera instancia aceptó pero después se retractó, manifestándole el Operador su predisposición de asistirlo en sus observaciones hasta lograr una solución satisfactoria; razón por la cual en primera instancia se rechazó la reclamación administrativa por manifiestamente infundada, porque se advirtió que el operador ofreció alternativas de solución que no fueron aceptadas por el Usuario; por lo que, en esta etapa recursiva no se evidencia que en instancia se hubiera vulnerado los derechos del recurrente, como la de obtener respuesta efectiva a su solicitud, el poder reclamar ante el operador como ante la ATT recibiendo atención oportuna, según lo señala el Artículo 54 de la Ley N° 164, como tampoco el incumplimiento de las obligaciones del operador, el atender las solicitudes y reclamaciones realizadas por los usuarios, establecida en el Numeral 11 del Artículo 59 de la citada ley y menos que la autoridad administrativa de instancia no hubiera examinado la correcta actuación del operador.

v) Expone que del análisis a la nota del Recurso de Revocatoria planteado, se evidencia que el recurrente ha señalado que el mismo lo presenta en contra del Formulario 187/2023; sin embargo, cabe precisar que la argumentación expuesta, no está dirigida a cuestionar la determinación asumida por esta Autoridad de Fiscalización y Regulación, que fue el rechazar la reclamación administrativa por manifiestamente infundada, correspondiente al Reclamo NTEL/LPZ 63223/100323.

vi) Alega que si bien, en materia de procedimiento administrativo rige el principio de informalismo en beneficio del administrado (no aplicable a la administración), no quiere decir que este, sea un eximente del cumplimiento de ciertas exigencias formales, no esenciales, que puedan ser cumplidas con posterioridad, en consecuencia, el Usuario ahora recurrente, al momento de realizar su impugnación no puede utilizar los mismos argumentos señalados dentro de la Reclamación Administrativa presentada en fecha 16 de febrero de 2023 como consecuencia de la resolución a la Reclamación Directa NTEL/LPZ 9333/091222, tal como consta en los documentos cursante a fs. 59 a 70 del expediente administrativo; por cuanto, no corresponden ser analizados en esta etapa recursiva, porque los mismos no están dirigidos a refutar lo

establecido en el FORMULARIO 187/2023 que es el motivo de esta impugnación, por el contrario, trata de confundir a esa autoridad con argumentos que de manera específica están siendo tratados en otra reclamación administrativa que no es el objeto de la presente.

vii) Argumenta que no obstante a ello, se debe tener en cuenta que, el procedimiento administrativo establece requisitos específicos para la admisibilidad de los recursos de alzada y/o impugnación sobre un acto administrativo en particular; sin que dichos requisitos formales vayan en contra de los requisitos esenciales que deben contener los recursos de alzada; requisitos que para su procedencia, son esencia y sentido, dentro el derecho en general. La expresión de agravios en un recurso de alzada es la base misma en que la doctrina otorga al recurrente la posibilidad de revocar un fallo contrario a sus intereses subjetivos; agravios que deben ser expresamente contextualizados ante autoridad ad quem, señalando la omisión o vulneración de determinados derechos y garantías generales, procedimentales o constitucionales que no fueron debidamente valoradas por autoridad que emitió pronunciamiento y es susceptible de un recurso ulterior. En conclusión, la expresión de agravios en la interposición de recursos de alzada no es un mero presupuesto legal, el cual puede ser obviado al momento de recurrir o impugnar un fallo, ya sea judicial, administrativo, constitucional o más aún, realizar una transcripción o copia textual de otras reclamaciones que se encuentran ventilados en otras instancias administrativas y que no hacen al objeto mismo del acto impugnado. Y que, realizando una revisión minuciosa del expediente administrativo, especialmente del memorial del Recurso de Revocatoria, se establece con meridiana claridad que el recurrente, no expresó agravios en contra del FORMULARIO 187/2023, sino utilizó los argumentos que vienen siendo analizados y examinados por la autoridad administrativa de esta entidad, en la Reclamación Administrativa NTEL/LPZ 9333/091222.

viii) Expresa el Recurso de Revocatoria tal cual fue planteado por el recurrente, no resulta viable, siendo por demás evidente que en él no concurren los fundamentos por los cuales el FORMULARIO 187/2023 hubiere causado un perjuicio a éste, como tampoco establece el derecho subjetivo o interés legítimo lesionado, de acuerdo a lo establecido en el Parágrafo I del Artículo 56 de la Ley N° 2341, teniendo la convicción que el Formulario impugnado ha sido emitido en cumplimiento a la legalidad que le asiste al procedimiento administrativo y que obedece a los hechos que le sirvieron de base, por lo que no corresponde su revocatoria.

9. Que en fecha 12 de enero de 2024, Fernando Mamani Pocoaca, interpone recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 151/2023 de 22 de diciembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización en Telecomunicaciones y Transportes, bajo los siguientes argumentos (fojas 87 a 91):

i) Explica que la reclamación que se sigue es porque desde el mes de octubre del 2022, el servicio de internet no fue rehabilitado en su domicilio porque no contaba con el equipo llamado ROUTER para usar el servicio de internet como menciona en el ODECO N° NTEL/LPZ 9217/111022 y en razón a que no fue rehabilitado el servicio de internet presentó el reclamo de segunda instancia ante la ATT en fecha 15 de diciembre de 2022 (HR LP# 12232) y fuera de plazo se emite una respuesta errada de información que no corresponde al reclamo ni a su petición.

ii) Reclama que sin tener el servicio de internet en su domicilio se le ha facturado los meses de octubre y noviembre de 2022 que hasta la fecha no se entiende porque no fue corregido, más al contrario tanto la ATT como la empresa NUEVATEL VIVA con la excusa y no real del hecho se le ha pedido que entregue un equipo a cambio de que desista el reclamo y firme para la anulación de las facturas de octubre y noviembre de 2022, reiterando porque tendría que asumir dichas facturas si no hubo el servicio de internet en su domicilio ni tampoco se acomoda a la realidad ya que en ningún momento desde el mes de octubre de 2022 su persona como usuario ha tenido en su poder ningún equipo como se evidencia en el reclamo N° NTEL/LPZ 9217/111022 y se adjuntó en la carta de 07 de noviembre, donde se pidió la revocatoria al formulario 187/2023.

iii) Expone que al no tener servicio de internet y no fue rehabilitado en el domicilio desde el mes



de octubre de 2022 hasta la fecha actual afectado al funcionamiento del café internet en el domicilio por día de Bs800 (ochocientos 00/100 Bolivianos) por día y al cumplimiento de alquiler desde el mes de octubre de 2022 de Bs2.500 (Dos Mil Quinientos 00/100 Bolivianos) por mes, hasta el mes actual que no se escucha la propuesta de advenimiento o cual sería la solución o propuesta que va a buscar el perjuicio que cometió la empresa NUEVATEL.

iv) Alega que las respuestas que ha brindado la ATT, el Formulario 187/2023 y la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 151/2023 son nulas en su fundamento y no es el reclamo que se sigue ya que la petición del reclamo es desde el mes de octubre de 2022 hasta la fecha actual se ha pedido a la empresa NUEVATEL, la rehabilitación del servicio de internet en el domicilio ocasionando daños y perjuicios a su persona como a su café internet y no se escucha la propuesta de solución al problema que ha ocasionado, sobre las facturas emitidas correspondiente al mes de octubre y noviembre de 2022, sin tener el servicio de internet no sería de su responsabilidad, pidiendo la revocatoria de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 151/2023.

10. Que en fecha 17 de enero de 2024, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, mediante nota ATT-DJ-N LP 23/2024 remite al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, el recurso jerárquico interpuesto por Fernando Mamani Pocoaca, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 151/2023 de 22 de diciembre de 2023, emitida por la ATT (fojas 93).

11. Que a través de Auto de Radicatoria RJ/AR-02/2024 de 09 de febrero de 2024, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, admitió y radicó el recurso interpuesto por Fernando Mamani Pocoaca, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 151/2023 de 22 de diciembre de 2023, emitida por la ATT (fojas 94 a 98).

**CONSIDERANDO:** Que a través de Informe Jurídico INF/MOPSV/DGAJ N° 277/2024 de 09 de mayo 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 acepte el recurso jerárquico interpuesto por Fernando Mamani Pocoaca, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 151/2023 de 22 de diciembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte, revocando totalmente el acto administrativo impugnando.

**CONSIDERANDO:** Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y considerando lo expuesto en el Informe Jurídico INF/MOPSV/DGAJ N° 277/2024, 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 Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, dispone que, en base al principio de sometimiento pleno a la ley, la Administración Pública registrará sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.

4. Que el artículo 28 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, dispone en el inciso b) que el acto administrativo deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable y en el inciso e) que es un elemento esencial del acto administrativo el fundamento, el acto administrativo deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitirlo consignando, además, los recaudos indicados en el inciso b) de dicho artículo.



5. Que el inciso d) del artículo 30 de la Ley N° 2341, 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 párrafo I del artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, establece que las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho; expresarán el lugar y fecha de su emisión; serán firmadas por la autoridad que las expide, decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento.

7. Que 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".

8. 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.

9. 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

10. Que el Decreto Supremo N° 4857 de 06 de enero de 2023, que establece la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, en el artículo 63, prevé: "Las atribuciones de la Ministra (o) de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado, son las siguientes: inciso u) Resolver recursos jerárquicos interpuestos contra las resoluciones que resuelvan los recursos de revocatoria, emitidas por la Directora o Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y transportes -ATT".

11. Que una vez expuestos los antecedentes, el marco normativo aplicable al caso, corresponde analizar los argumentos presentados en el recurso jerárquico, de lo que se obtiene:

i) En cuanto a su argumento donde el recurrente explica que: "La reclamación que se sigue es porque desde el mes de octubre del 2022, el servicio de internet no fue rehabilitado en su domicilio porque no contaba con el equipo llamado ROUTER para usar el servicio de internet como menciona en el ODECO N° NTEL/LPZ 9217/111022 y en razón a que no fue rehabilitado el servicio de internet presentó el reclamo de segunda instancia ante la ATT en fecha 15 de diciembre de 2022 (HR LP# 12232) y fuera de plazo se emite una respuesta errada de información que no corresponde al reclamo ni a su petición"; se observa que la Resolución de Revocatoria alega que el recurrente, al momento de realizar su impugnación no puede utilizar los mismos argumentos señalados **dentro de la Reclamación Administrativa presentada en**



fecha 16 de febrero de 2023 como consecuencia de la Reclamación Directa NTEL/LPZ 9333/091222, tal como consta en los documentos cursante a fs. 59 a 70 del expediente administrativo; por cuanto, no corresponden ser analizados en esa etapa recursiva, porque los mismos no están dirigidos a refutar lo establecido en el Formulario 187/2023 que es el motivo de la impugnación, presentando argumentos que están siendo verificados en otra reclamación administrativa que no es el objeto de la presente; sobre lo señalado, es pertinente puntualizar que el documento al que hace referencia la Resolución de Revocatoria, se refiere a la "COMUNICACIÓN INTERNA ATT-DFC-CI LP 1006/2023"; sin embargo, no se adjunta en la carpeta el documento por el que pueda verificarse la determinación asumida por el Ente Regulador en razón a la Reclamación Directa NTL/LPZ 9333/291222, toda vez que de acuerdo a lo indicado en la Comunicación Interna ATT-DFC-CI LP 1006/2023 de 23 de noviembre de 2023, que cursa en antecedentes, la reclamación administrativa referida al reclamo NTEL/LPZ 9333/291222, data de fecha 20 de enero de 2023, la cual según lo expuesto en la página 5 de la Resolución de Revocatoria se encuentra supuestamente en trámite ante la ATT; sin embargo el operador en su informe ODECO NTEL/CC 63223/100323 de 26 de marzo de 2023 informa que en fechas 07 y 09 de marzo de 2023, se encontraban en periodo de advenimiento, resultando necesario se aclare dicho aspecto.

Asimismo, se observa que de forma incongruente la Resolución de Revocatoria ante los argumentos expuestos por el recurrente expone en la página 6 que personal de la empresa se ha comunicado con el recurrente, para ofrecerle una alternativa de solución, que en primera instancia aceptó pero después se retractó, manifestándole el operador su predisposición de asistirlo en sus observaciones hasta lograr una solución satisfactoria; razón por la cual en primera instancia se rechazó la reclamación administrativa por manifiestamente infundada, porque se advirtió que el operador ofreció alternativas de solución que no fueron aceptadas por el Usuario; por lo que, en esa etapa recursiva no se evidencia que se hubiera vulnerado los derechos del recurrente; no obstante las alternativas de solución a la que hace referencia el Ente Regulador, corresponde a las propuestas dentro de la Reclamación Administrativa N° NTL/LPZ 9333/291222, situación que lleva a que el recurrente presente argumentos en relación a dicho reclamo, tal como observó la ATT.

De la misma manera, se advierte que se generó una confusión desde la respuesta remitida por el operador (ODECO NTEL/CC 63223/100323 de 26 de marzo de 2023), donde expone: "(...) con el objetivo de brindar solución, se solicita al personal de almacenes de la ciudad de La Paz, validen la existencia de equipo CPE LTE INDOOR CAT 6 MIMO 4X4 con número de serie 867878050177022. Acorde a ello, encargado de almacenes Sr. Tinjo Soliz, confirma que el equipo no está en almacén de Nuevatel, se valida que no fue entregado a personal de ventas ni tienda, prueba de ello es que cliente no tiene ningún documento que respalde la devolución, al respecto, informamos que toda transacción en especial devolución de equipos es respaldada con la firma de un formulario, el cual se genera en sistema de Nuevatel, se imprime y entrega una copia al usuario (...)", advirtiéndose que lo señalado no guarda relación con la atención deficiente brindada al Usuario, sino con la reclamación N° NTL/LPZ 9333/291222, situación que no fue considerada por la ATT al momento de resolver la reclamación administrativa ni al momento de resolver el recurso de revocatoria, debiendo tomar en cuenta dichos elementos a efectos de que sus actos guarden la debida claridad y congruencia en relación a los antecedentes que cursan en la carpeta, y los sucesos que surgieron a lo largo de la reclamación, y de esa manera no se genere ninguna confusión al recurrente respecto a cómo se condujo los trámites de su reclamaciones ante la ATT, y se le permita asumir una correcta defensa al momento de responder los fundamentos expuestos por el Ente Regulador.

ii) En lo que corresponde su argumento donde expone que: "Al no tener servicio de internet y no fue rehabilitado en su domicilio desde el mes de octubre de 2022 hasta la fecha actual afectado al funcionamiento del café internet en el domicilio por día de Bs800 (ochocientos 00/100 Bolivianos) por día y al cumplimiento de alquiler desde el mes de octubre de 2022 de Bs2.500 (Dos Mil Quinientos 00/100 Bolivianos) por mes, hasta el mes actual que no se escucha la propuesta de advenimiento o cual sería la solución o propuesta que va a buscar el perjuicio que cometió la empresa NUEVATEL"; se observa que dicho argumento fue presentado en la



instancia del revocatorio, sin que el Ente Regulador se haya manifestado al respecto; por lo que resulta imprescindible se responda todos los planteamientos presentados por el recurrente en observancia del Debido Proceso, por lo que se advierte que la resolución de revocatoria no guarda la debida congruencia, en razón a los argumentos presentados por el recurrente.

12. Que por lo descrito se advierte que la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 151/2023 de 22 de diciembre de 2023, carece de la debida congruencia, siendo necesario que la ATT considere la correspondencia que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto, así como el razonamiento integral y armonizado en relación a los antecedentes de la reclamación administrativa, lo cual generara el cumplimiento del Debido Proceso en observancia del principio de congruencia, que debe guardar toda resolución judicial o administrativa (SC 0387/2012 de 22 de junio), siendo imprescindible que las resoluciones sean suficientemente claras, y expongan con suficiencia las razones que inducen a emitir las.

13. Que habiéndose establecido la falta de congruencia suficiente en el análisis de la ATT, **no corresponde emitir pronunciamiento sobre otros agravios que hacen al fondo de la controversia ni a la nulidad interpuesta por el recurrente**, 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.

14. 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 párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Fernando Mamani Pocoaca, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 151/2023 de 22 de diciembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte, revocando totalmente el acto administrativo impugnando

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.** - Aceptar el recurso jerárquico planteado por Fernando Mamani Pocoaca, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 151/2023 de 22 de diciembre de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte, revocando totalmente el acto administrativo impugnando

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

**Notifíquese, regístrese y archívese.**

D.G.A.U.  
VºBº  
Abg. Edgar F. Landivar M.  
M.O.P.S.V.

D.G.A.U.  
VºBº  
Luis A. Cabrera  
M.O.P.S.V.

D.G.A.U.  
VºBº  
Julieta Torrico  
M.O.P.S.V.

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