

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° **061**

La Paz, **26 MAR 2025**

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Abraham Brañez, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 96/2024 de 31 de octubre de 2024, emitido 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 en fecha 22 de marzo de 2024, la oficina ODECO de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA - COMTECO R.L., resolvió la Reclamación Directa CMCO/CBB/10145/15.03.2024, presentada por el Usuario, bajo los siguientes extremos: "(...) Que, la línea telefónica cuenta con la habilitación de Categoría "E", es decir, cuenta con acceso a llamadas de larga distancia nacional e internacional y celulares. Que, para hacer llamadas de larga distancia el usuario debe marcar el código carrier del operador de su preferencia. Que, las llamadas realizadas desde su línea telefónica son de responsabilidad del usuario. Que, por lo expuesto la línea telefónica técnicamente no tiene ningún problema, (...)" (fojas 1 a 3).

2. Que el 12 de abril de 2024, Abraham Brañez, presentó Reclamación Administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, señalando: "Apersonándome pongo en conocimiento de su Autoridad que mi persona recibe un mal servicio de la EMPRESA COMTECO, desde hace mucho tiempo atrás, pese a mis reiterados reclamos dicha institución si bien de alguna forma restaura el servicio de telefonía a distancia signado con el Nro. 4593867; sin embargo, dicha llamada no puede ser contestada ya que la voz sale distorsionada y poco audible, es por esta razón que acudo ante su Autoridad a fin de que **SANCIONE A LA EMPRESA POR PRESTAR UN SERVICIO DEFICIENTE**, ya que mi persona viene cancelando por este mal servicio y los administrativos no hacen nada por solucionar dicho problema y mi persona se siente defraudada por lo que pido su intervención y sea para fines consiguientes de mi interés particular" (fojas 4).

3. Que en fecha 15 de mayo de 2024 Abraham Brañez, reitera su reclamo, bajo los siguientes argumentos: "Apersonándome tengo a bien reiterar mi denuncia, conforme a las diferentes notas cursadas, ante su Autoridad por lo que una vez más con prueba adjunta que evidencia de la mala calidad del servicio (prueba CD), donde hago la llamada grabada con el código 0017, donde se escucha una voz audible perfectamente normal, sin embargo con el Código 0010, se escucha una voz completamente distorsionada, poco audible parecido a la voz de transformer, o de un robot por lo que la **RESOLUCIÓN DE LA EMPRESA ODECO**, es una falacia que contraviene su labor y su responsabilidad de que el usuario debe contar con un servicio acorde a sus necesidades y de ninguna manera soslayar sus funciones por lo que pongo a consideración la prueba adjunta, de este mal servicio y que no puede ser avalada por ninguna autoridad lo contrario sería vulnerar los derechos del usuario, por lo que pido **INSTRUYA A COMTECO LA VERIFICACIÓN TÉCNICA** a fin de verificar este mal servicio, reservándome el derecho a acudir a instancias judiciales" (fojas 5 a 8).

4. Que el numeral 2 del Análisis Técnico Preliminar de la Comunicación Interna ATT-DFC-CI LP 482/2024, de 11 de junio de 2024, emitida por el Analista de la Dirección de Fiscalización y Control, señala que: "Revisada la información del presente reclamo, se observa que la reclamación fue presentada de manera extemporánea, asimismo, que el reclamo está relacionado a código de larga distancia que no son del operador COMTECO R.L., por lo que se recomienda su rechazo" (fojas 9 a 23).



5. Que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, emitió el Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea – Telecomunicaciones ATT-DFC-FREX-ODE-TL LP 1/2024 de 04 de septiembre de 2024, notificado al operador y al usuario el 06 de septiembre de 2024, por el cual, resolvió la reclamación administrativa de conformidad a lo establecido en el inciso a) del Artículo 61 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, estableciendo que: “Toda vez que el USUARIO/RECLAMANTE no presentó su Reclamación Administrativa dentro del plazo previsto por el parágrafo II del Artículo 55 o por el parágrafo I del Artículo 59, según corresponda, del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, corresponde su RECHAZO en el marco de lo prescrito por el inciso a) del Artículo 61 del referido Reglamento, debiendo NOTIFICARSE a las partes con el presente acto y DISPONIENDO EL ARCHIVO DE OBRADOS” (fojas 24 a 29).

6. Que en fecha 20 de septiembre de 2024, Abraham Brañez, interpuso recurso de revocatoria, en contra del Rechazo de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea – Telecomunicaciones ATT-DFC-FREX-ODE-TL LP 1/2024 de 04 de septiembre de 2024, emitido por la ATT, manifestando lo siguiente (fojas 30):

i. Manifiesta que si bien interpuso su reclamo, el cual ésta Autoridad advierte como fuera de plazo, se debe a que presentó varias cartas de solicitud con la única finalidad de que la ATT intervenga buscando la solución de su problema y no para hacer más difícil el mismo, invocando los principios que rigen al procedimiento administrativo, especialmente los definidos en los incisos j), k), i) y m) del Artículo 4 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, Procedimiento Administrativo, correspondientes al: Principio de Eficacia; Principio de Economía, Simplicidad y Celeridad; el Principio de Informalismo; y, el Principio del Impulso de Oficio; respectivamente.

ii. Sostiene que, si bien existió una misiva cursada fuera de término, no se dio ninguna solución al problema de fondo que es la pésima calidad del servicio prestado al usuario, por lo que pide se revoque dicha resolución, ya que reitera que no se dio solución al problema de fondo, consistente en la mala calidad de servicio revocando la resolución administrativa de rechazo.

7. Que mediante Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 96/2024 de 31 de octubre de 2024, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, determinó: “ÚNICO. - ACEPTAR el recurso de revocatoria presentado por ABRAHAM BRAÑEZ, en contra del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea - Telecomunicaciones ATT-DFC-FREX-ODE-TL LP 1/2024 de 04 de septiembre de 2024, y conforme al análisis expuesto en el presente acto administrativo DISPONER LA NULIDAD del procedimiento correspondiente a la reclamación administrativa interpuesta por el USUARIO en contra del OPERADOR hasta el vicio más antiguo, vale decir, hasta el citado Formulario, inclusive, debiendo la Unidad Legal de Servicios de la Dirección Jurídica de esta Autoridad Regulatoria, volver a valorar los antecedentes y la vigencia de los plazos en favor del USUARIO en su reclamación administrativa, previamente a emitir un pronunciamiento al respecto, considerando los fundamentos expuestos en la presente Resolución de Revocatoria”, bajo los siguientes fundamentos (fojas 46 a 54):

i) Expone que de acuerdo a lo previsto en los incisos c) y d) del Artículo 4 de la Ley N° 2341, la actividad administrativa se rige, por los Principios de Sometimiento Pleno a la Ley y de Verdad Material, entendidos como que la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso; y, que también investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige en el procedimiento civil.

ii) Señala respecto al Debido Proceso en su vertiente del Derecho a la Defensa, la jurisprudencia constitucional sentada y desarrollada por la Sentencia Constitucional 1017/2015-

S3 de 29 de octubre, la cual expone: "(...) el cargo que debió ser tomado en cuenta a efectos de cómputo del plazo, es el que cursa en la parte superior de la literal cursante a fs. 186; el cual, establece que la actual accionante impugnó el Auto de Vista 08/2014, el "miércoles 30 de julio de 2015", además que si bien existe un error en la consignación de la gestión, la providencia que le sigue consigna como fecha el 1 agosto de 2014 (...). La relación que esta jurisdicción se vio obligada de efectuar, permite determinar que las autoridades demandadas realizaron una lectura incorrecta de los antecedentes, lo que los indujo a una aplicación equivocada del mandato previsto por el art. 257 del CPC; en consecuencia, los razonamientos expresados en el AS 01/2015 de 23 de enero, constituyen un entendimiento que lesiona el derecho al debido proceso, en su elemento de aplicación objetiva de la ley, que a su vez repercute en el derecho a la defensa; toda vez que, de forma sesgada concluyeron que el recurso de casación presentado por la hoy accionante fue interpuesto a casi un mes de haber sido notificada con el Auto de Vista -citado en el párrafo anterior-, cuando la realidad de lo acontecido en el proceso da cuenta de lo contrario finalmente, si bien se trata de un error de procedimiento; se advierte que, el mismo materialmente lesiona derechos y garantías de la accionante, habiéndose suprimido el debido proceso y producido indefensión; por cuanto, fue privada de que el Tribunal de casación ingrese a considerar el fondo de los argumentos expuestos en el recurso de casación...". (Las negrillas son propias)".

iii) Refiere que, por otro lado, el Artículo 28 de la Ley N° 2341, establece que entre los elementos esenciales de los actos administrativos se encuentran: i) la causa, que se traduce en que el acto debe sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de fuente, así como en el derecho aplicable, y ii) el fundamento, que importa la expresión concreta de las razones que inducen a emitir el acto. Ambos elementos constituyen la necesaria motivación y fundamentación que deben tener los actos administrativos, permitiendo al administrado el conocimiento de todas las razones que condujeron su decisión, con la finalidad de asumir una determinación debidamente fundamentada.

iv) Expresa que la jurisprudencia constitucional sentada y desarrollada por las Sentencias Constitucionales 0871/2010-R y 1365/2005-R, citadas en la Sentencia Constitucional 1621/2013 de 04 de octubre, manifestaron que: "Es imperante además precisar que toda resolución ya sea jurisdiccional o administrativa, con la finalidad de garantizar el derecho a la motivación como elemento configurativo del debido proceso debe contener los siguientes aspectos a saber: a) Debe determinar con claridad los hechos atribuidos a las partes procesales, b) Debe contener una exposición clara de los aspectos fácticos pertinentes, c) Debe describir de manera expresa los supuestos de hecho contenidos en la norma jurídica aplicable al caso concreto, d) Debe describir de forma individualizada todos los medios de prueba aportados por las partes procesales, e) Debe valorar de manera concreta y explícita todos y cada uno de los medios probatorios producidos, asignándoles un valor probatorio específico a cada uno de ellos de forma motivada, f) Debe determinar el nexo de causalidad entre las denuncias o pretensiones de las partes procesales, el supuesto de hecho inserto en la norma aplicable, la valoración de las pruebas aportadas y la sanción o consecuencia jurídica emergente de la determinación del nexo de causalidad antes señalado".

v) Alega que en la Resolución Ministerial N° 40 de 14 de febrero de 2011, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda estableció el precedente administrativo referido a que: "La falta de motivación 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".

vi) Señala que bajo esa línea jurisprudencial y precedente mencionado, el Reglamento aprobado por el DS 27172, regula el procedimiento sancionatorio de reclamación de usuarios, previendo, en su Artículo 55, como se tiene expuesto precedentemente, que el usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante la

empresa o entidad regulada. En el presente caso, el Usuario presentó su reclamación de primera instancia ante este Ente Regulador en fecha 15 de marzo de 2024, por lo que, esta Autoridad debida y legalmente reencaminó la misma hacia el operador, pues es éste el competente para la resolución de la reclamación directa o de primera instancia en el marco de la normativa citada previamente.

vii) Argumenta que una vez que la reclamación directa fue reencaminada, el operador, la registró con el número de reclamo CMCO/CBB/10145/15.03.2024 y una vez resuelta la misma, comunicó al usuario su determinación de declararla improcedente el 25 de marzo de 2024, conforme fue expuesto en el FORM 1/2024. A partir de ello, y en el marco del parágrafo I del Artículo 59 del Reglamento aprobado por el DS 27172, el usuario, contaba con quince (15) días hábiles administrativos para presentar la reclamación administrativa o de segunda instancia; es decir, hasta el 16 de abril de 2024, ahora bien, de la revisión de los documentos cursantes en la carpeta administrativa, a fojas 4 consta un memorial de interposición de la Reclamación Administrativa con un cargo de recepción de fecha 12 de abril de 2024. Posteriormente, el 15 de mayo de 2024, el recurrente reitera su denuncia ante este ente regulador.

viii) Afirma que la relación de fechas que antecede, permite concluir que la Reclamación Administrativa fue presentada dentro del plazo que hace mención el Artículo 59, Parágrafo I del DS N° 27172 de 16 de septiembre de 2001.

ix) Asevera que, resulta evidente que esa Autoridad Regulatoria no consideró a cabalidad los antecedentes cursantes en el caso de autos, así como no observó los plazos para la presentación de la reclamación administrativa; motivo por el cual, al momento de Rechazar la Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea de ABRAHAM BRAÑEZ, omitió tales aspectos; lo que, en consecuencia, produjo la existencia de un vicio de anulabilidad que se encuentra en el FORM. 01/2024, entendida la anulabilidad como cualquier infracción del ordenamiento jurídico, a defectos de forma, cuando el acto carezca de los requisitos formales, pudiendo ser sometidos a un saneamiento y/o convalidación procesal, que regularice el procedimiento. De acuerdo a lo expresado en el párrafo anterior, la Ley de Procedimiento Administrativo en su Artículo 37 norma la convalidación y saneamiento procesal de los actos anulables disponiendo en su parágrafo I lo siguiente: "Los actos anulables pueden ser convalidados, saneados o rectificadas por la misma autoridad administrativa que dictó el acto, subsanando los vicios de que adolezca.". En este contexto el Artículo 36 de la precitada disposición legal dispone la anulabilidad de los actos administrativos que incurran en cualquier infracción del ordenamiento jurídico (exceptuando las causales de nulidad); siendo la indefensión del recurrente causal fundamental para su aplicación. Por lo tanto, al haberse evidenciado que este Ente Regulador, ha transgredido el debido proceso administrativo y el derecho del recurrente a obtener una respuesta fundada tanto fáctica como jurídicamente, y habiéndose provocado, por lo tanto, un estado de indefensión en él, por la función que cumple de aceptar o rechazar la reclamación, toda vez que, con base en los antecedentes del caso de autos y todos los argumentos planteados, debe establecerse los hechos que suponen la presunta vulneración a las normas para el correcto traslado de los cargos que se atribuyen al procesado, ya que, de esa manera, se definirá también el marco probatorio para que el procesado pueda asumir defensa. La omisión de tales consideraciones implica vulneración del Debido Proceso, en su vertiente de Derecho a la Defensa; y, en el caso que nos ocupa, implicó también vulneración al Principio de Verdad Material, respecto a las actuaciones procesales llevadas a cabo a lo largo de la tramitación del presente proceso y lo resuelto en el acto administrativo ahora impugnado.

x) Precisa que, de la revisión de los antecedentes, no cursa constancia de la notificación realizada al usuario con la Resolución de la Reclamación Directa CMCO/CBB/10145/15.03.2024. Al respecto, el Artículo 23 de la LEY 2341, dispone que todas las actuaciones deberán ser arrimadas al expediente y ser debidamente foliado. Mandato que no fue cumplido por el personal de la unidad de instancia, debiendo adjuntarse dicha actuación al presente expediente.

xi) Indica que el recurrente, ha señalado al momento de interponer su recurso de revocatoria al rechazo de reclamación administrativa por presentación extemporánea, que si bien existió una nota cursada fuera de término (lo cual no es evidente como ya se expuso precedentemente) presentó varias solicitudes con la única finalidad de que la ATT intervenga para dar solución a su problema y no para dificultar aún más el mismo, invocando los Principios de Eficacia; Economía, Simplicidad y Celeridad; Informalismo; y, el Impulso de Oficio, reiterando que no se dio solución al problema de fondo consistente en la mala calidad de servicio, pidiendo se revoque la Resolución Administrativa de Rechazo; sin embargo, tal petición no puede ser atendida, ya que para ello, esa Autoridad para conocer el fondo de la reclamación administrativa, ésta tiene que cumplir con los requisitos normativos necesarios, entre ellos, encontrarse planteada dentro del plazo de quince (15) días establecido por el Artículo 59 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172; y, conforme se tiene establecido numerales más arriba, tal plazo fue cumplido, habiendo sido el FORM 1/2024 emitido al margen a los antecedentes y a la normativa que le sirvieron de base.

xii) Afirma que llega a la convicción de que se encuentra presente en el Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea - Telecomunicaciones ATT-DFC-FREX-ODE-TL LP 1/2024 de 04 de septiembre de 2024, un vicio de anulabilidad al vulnerar el Debido Proceso en su vertiente de Derecho a la Defensa produciendo la indefensión del recurrente, habiendo afectado a la congruencia como parte del principio del debido proceso, por lo que, en el marco de lo dispuesto por el Artículo 20 del Reglamento aprobado por el DS 27172, corresponde disponer la nulidad de procedimiento hasta el vicio más antiguo, vale decir, hasta el mencionado formulario, inclusive, debiendo la Unidad Legal de Servicios, dependiente de la Dirección Jurídica de esa Autoridad emitir un nuevo pronunciamiento observando la vigencia de los plazos, así como arrimar al expediente la constancia de las notificaciones practicadas a lo largo del proceso, en especial, la practicada al usuario con la resolución de la Reclamación Directa presentada por el usuario, conforme a lo que por ley corresponda, considerando los fundamentos expuestos en la presente Resolución de Revocatoria.

xiii) Considera que no es oportuno ni pertinente, efectuar mayor análisis respecto a otros argumentos que hacen al fondo de la litis administrativa que han sido expuestos por el usuario, pues, resulta necesario en el caso de autos disponer la revocatoria total del acto administrativo impugnado.

6. Que mediante memorial de fecha 14 de noviembre de 2024, Abraham Brañez, interpone recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 96/2024 de 31 de octubre de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, señalando los siguientes argumentos (fojas 62):

i) Sostiene que la instancia inferior no dio curso a la determinación invocada por la ATT de volver a valorar los antecedentes de su reclamación, de un mal o pésimo servicio de telefonía de larga distancia, donde exprese que con el Código 0010, la voz se escucha inaudible, distorsionada (prueba del CD), pese a las sucesivas reclamaciones efectuadas de su parte ante la empresa COMTECO, quien cobra los servicios y no da una solución técnica hasta la presente fecha, del porqué no da un buen servicio al usuario, pese a las visitas efectuadas por los técnicos que en una primera instancia solo habilitaron salida a celular y no así a la recepción de las llamadas de larga distancia, encontrándose ante la constante negativa de la Empresa COMTECO, por lo que reitera se sancione a dicha empresa por la mala calidad del servicio.

ii) Indica que debe tenerse en cuenta que las instituciones tienen la obligación de resolver su solicitud sin buscar pretextos de ninguna índole y más aún si su persona se encuentra al día con los pagos a la Empresa, por lo que al amparo del artículo 66 de la Ley de Procedimiento Administrativo, interpone recurso jerárquico ante el superior en grado para que se dicte resolución expresa ordenando se de curso a la solución del servicio solicitado, toda vez que su persona ha peregrinado para que se le de atención al servicio impetrado sin ningún resultado.

7. Que por nota ATT-DJ-N LP 1071/2024 en fecha 19 de noviembre de 2024, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes remite antecedentes del recurso jerárquico al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (fojas 65).

8. Que a través de Auto RJ/AR-53/2024, de 17 de diciembre de 2024, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto por Abraham Brañez, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 96/2024 de 31 de octubre de 2024, emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 66 a 73).

9. Que por Providencia RJ/P-04/2025 de 25 de febrero de 2025, se instruyó a la ATT, remita un informe en el que se haga conocer la tramitación actual de la reclamación presentada por el señor Abraham Brañez, contra la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA – COMTECO R.L., en razón a lo dispuesto en la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 96/2024 de 31 de octubre de 2024, misma que fue respondida a través de nota ATT-DJ-N LP 231/2025 de 11 de marzo de 2025, que adjunta el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 475/2025 de 10 de marzo de 2025 (fojas 74 a 84).

10. Que mediante nota con CITE: AR-EXT-046/2025 de 12 de marzo, Mónica Castillo M., en representación de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA – COMTECO R.L., hace conocer que: “El proceso iniciado por la Reclamación Administrativa interpuesta por el Sr. Brañez en contra de COMTECO carece de objeto, toda vez que su reclamo como el mismo lo ha señalado, surge por la inconformidad que tiene con la calidad del servicio de llamadas de larga distancia que realiza con el código 10 que corresponde a ENTEL, no existiendo ninguna responsabilidad de COMTECO en relación a la calidad del servicio, por lo que como se ha indicado el Señor Brañez, debe dirigir su reclamo a ENTEL” (fojas 86 a 86).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico INF/MOPSV-DGAJ N° 119/2025 de 18 de marzo de 2025, 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 Abraham Brañez, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 96/2024 de 31 de octubre de 2024, emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando totalmente el acto administrativo impugnado y en su mérito hasta la respuesta a los memoriales presentados por el recurrente, en fechas 12 de Abril y 15 de mayo de 2024.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 119/2025, 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 regirá 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.

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 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.

7. Que el inciso b) del Parágrafo II del artículo 91 del Reglamento a la Ley N° 2341, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que, se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnando.

8. 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 (...)"

9. 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".

10. Que conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar los agravios expuestos por Abraham Brañez, en su recurso jerárquico:

i) En cuanto al argumento donde el recurrente sostiene que: *"La instancia inferior no dio curso a la determinación invocada por la ATT de volver a valorar los antecedentes de su reclamación, de un mal o pésimo servicio de telefonía de larga distancia, donde exprese que con el Código 0010, la voz se escucha inaudible, distorsionada (prueba del CD), pese a las sucesivas reclamaciones efectuadas de su parte ante la empresa COMTECO, quien cobra los servicios y no da una solución técnica hasta la presente fecha, del porqué no da un buen servicio al usuario, pese a las visitas efectuadas por los técnicos que en una primera instancia solo habilitaron salida a celular y no así a la recepción de las llamadas de larga distancia, encontrándose ante la constante negativa de la Empresa COMTECO, por lo que reitera se*

sancione a dicha empresa por la mala calidad del servicio"; se observa que el recurrente presentó su recurso jerárquico dentro la tramitación de una nueva respuesta a la presentación de su reclamación administrativa, toda vez que la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 96/2024 de 31 de octubre de 2024, se circunscribió e efectuar el análisis respecto al plazo en el que había sido presentada la reclamación administrativa ante la ATT, sin ingresar a realizar un análisis sobre el fondo de la reclamación; sin embargo, se observa que el Ente Regulador, no consideró que el numeral 2 del Análisis Técnico Preliminar de la Comunicación Interna ATT-DFC-CI LP 482/2024, de 11 de junio de 2024, emitida por el Analista de la Dirección de Fiscalización y Control, indico: "Revisada la información del presente reclamo, se observa que la reclamación fue presentada de manera extemporánea, **asimismo, que el reclamo está relacionado a código de larga distancia que no son del operador COMTECO R.L., por lo que se recomienda su rechazo**", asimismo, se advierte que el operador COMTECO R.L a momento de responder a la ATT, había expuesto: "Respecto al caso, se debe hacer notar que en la reclamación directa presentada por el señor Abraham Brañez indico: "No puede realizar llamadas al exterior por no contar con el código correspondiente" y se apertura como un reclamo para el servicio de telefonía local, tras una verificación de la línea, se constató que la línea del usuario tiene acceso a las llamadas de larga distancia nacional e internacional, siendo decisión suya el usó del código multiportador de su preferencia, **como se puede apreciar en la reclamación administrativa el usuario reclama por la calidad de las llamadas de larga distancia y hace una comparación de calidad entre las llamadas realizadas con los códigos 17 y 10, códigos pertenecientes a los operadores TELECEL y ENTEL respectivamente, no corresponde a emitir a COMTECO emitir opinión al respecto**", situación sobre la que no se pronunció el precitado Formulario ATT-DFC-CI LP 482/2024, y no fue observada ni analizada al momento de emitir la Resolución de Revocatoria, lo que ocasiona una falta de motivación y fundamentación en la misma, ya que si bien como indica la Autoridad Regulatoria, para conocer el fondo de la reclamación administrativa, tenía que cumplirse con los requisitos normativos necesarios, entre ellos, encontrarse planteada dentro del plazo de quince (15) días establecido por el Artículo 59 del Reglamento aprobado por el DS N° 27172, plazo que había sido cumplido; no obstante, ello no impedía, que con base a la revisión de antecedentes y justamente bajo el principio de Verdad Material, se pronuncie sobre dicho aspecto, para la posible reconducción del trámite según correspondía, con la finalidad de otorgar efectiva protección de los derechos del administrado, de manera **eficaz y eficiente**.

Por lo descrito, se observa que la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 96/2024 de 31 de octubre de 2024, no tomó en cuenta lo requerido por el recurrente, en sus reclamaciones tanto, directa como administrativa, y lo expuesto en el recurso de revocatoria, ni a los antecedentes cursantes previos a la emisión del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea – Telecomunicaciones ATT-DFC-FREX-ODE-TL LP 1/2024 de 04 de septiembre de 2024, toda vez que, lo reclamado por el recurrente es que **no se dio ninguna solución al problema de fondo que es la pésima calidad del servicio prestado, citando el Código 0010**, observándose que no existió pronunciamiento al respecto y si efectivamente, el reclamo se encontraba relacionado a código de larga distancia que no son del operador COMTECO R.L., y por tanto, dicho operador, habría otorgado respuesta a la reclamación Directa, ya que de acuerdo a los antecedentes la reclamación se refirió a que el Usuario no podía hacer llamadas al exterior, por no contar con el Código correspondiente.

Asimismo, llama la atención que la Resolución de Revocatoria, alegue la aplicación del principio de verdad material; sin embargo, no existe ninguna claridad respecto a su aplicación, ya que además de omitir la revisión de los antecedentes y lo manifestado por el recurrente, no se advierte ninguna actuación que haya permitido llegar a lo realmente requerido en la reclamación ni a una efectiva respuesta al problema; todo lo contrario se limitó a efectuar un control sobre el correcto computo de plazos, sin considerar si ello, otorgaría una solución al recurrente.

ii) Por otra parte, de la lectura a los antecedentes cursantes en la carpeta y según lo reclamado en la carpeta correspondiente al recurso jerárquico, este Ministerio, requirió a la ATT por Providencia RJ/P-04/2025, se pronuncie respecto a la tramitación de la reclamación presentada

por el señor Brañez; la cual fue atendida, haciendo llegar el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 475/2025, el cual concluye: “Conforme lo descrito en antecedentes, la reclamación presentada por el Sr. Abraham Brañez en contra de la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA – COMTECO R.L., se encuentra en espera de emisión de Recurso Jerárquico, el cual fue interpuesto por el nombrado usuario, cuyo fallo será de cumplimiento obligatorio conforme los argumentos esgrimidos ut supra”; razonamiento alejado de la verdad y principio de legalidad, según lo dispuesto por el artículo 59 de la Ley N° 2341, referido a los criterios de suspensión, el cual prevé: **“I. La interposición de cualquier recurso no suspenderá la ejecución del acto impugnado. II. No obstante lo dispuesto en el numeral anterior, el órgano administrativo competente para resolver el Recurso, podrá suspender la ejecución del acto recurrido, de oficio o a solicitud del recurrente, por razones de interés público o para evitar grave perjuicio al solicitante”**; aspecto por el cual y según lo señalado precedentemente, no existía óbice, para que la ATT, se manifieste oportunamente, sobre la reclamación administrativa presentada, en observancia del Principio de Eficacia, previsto en el inciso j) del Artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, el cual refiere: “Todo procedimiento administrativo debe lograr su finalidad, evitando dilaciones indebidas”; motivo por el cual ésta instancia jerárquica requerirá por una vía distinta a la ATT, los informes concernientes a fin de asumir las medidas que correspondan.

iii) Por lo expuesto, se ve conveniente revocar la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 96/2024 de 31 de octubre de 2024, hasta la respuesta a los memoriales presentados por el recurrente, en fechas 12 de abril y 15 de mayo de 2024, conforme lo requerido por el administrado y bajo los lineamientos expuestos, en la presente resolución ministerial, de manera inmediata a su notificación.

11. Que en razón a lo mencionado, se advierte que la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 96/2024 de 31 de octubre de 2024, no cumple con la debida motivación, y fundamentación, siendo necesario considerar que los artículos 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.

12. Que habiéndose considerado la falta de fundamentación y motivación suficientes, en el análisis de la ATT y en consecuencia la inobservancia al Debido Proceso, **no corresponde emitir pronunciamiento sobre otros 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 supuestamente podrían ser revisados en un posterior recurso jerárquico.

13. Que la evaluación plasmada en la presente Resolución Ministerial, contempla los lineamientos expuestos en la Sentencia Constitucional Plurinacional 0275/2012 de 4 de junio de 2012, que entre sus Fundamentos Jurídicos. Numeral III.2.2 “El debido proceso, el derecho a la defensa y la garantía de la doble instancia”, señala que: El derecho a la defensa irrestricta es uno de los mínimos procesales que debe concurrir dentro de un proceso sancionatorio en el que se encuentre presente el debido proceso, constituyendo de esta manera un bloque de garantías procesales dentro del procedimiento sancionador, siempre en procura de efectivizar un proceso justo. El derecho a la defensa, es un elemento adjetivo del debido proceso, que halla uno de sus resguardos en la garantía de la doble instancia, que a su vez tiene su consagración en las normas de derecho internacional, más propiamente en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y en la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José), normas en las cuales se le asigna el carácter de garantía judicial, asumiéndola como un mecanismo de protección, dirigido a materializar los derechos. Esta impronta característica de la doble instancia, es aplicable también al derecho administrativo sancionatorio cuando así corresponda, otorgando al administrado la posibilidad de controvertir una decisión inicial, para en definitiva poder enmendar los errores o distorsiones en la aplicación de la normativa en primera instancia. La garantía de la doble instancia admite el disenso con los fallos, permitiendo que una autoridad distinta de la inicialmente competente, investida además de otra jerarquía administrativa, pueda evaluar, revisar, compulsar y en definitiva corregir los defectos insertos en la decisión inicial, dando lugar de ésta manera a un irrestricto acceso a la justicia, aspecto

íntimamente relacionado con el derecho a la defensa. La eventualidad de impugnar un fallo desfavorable, posibilita que el administrado, reclame aspectos específicos que considera injustos a sus pretensiones, fundamentando en qué grado estas omisiones o distorsiones han afectado sus derechos. El responder en segunda instancia todos los agravios denunciados es obligación ineludible de la instancia de alzada (...)"

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 parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Abraham Brañez, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 96/2024 de 31 de octubre de 2024, emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando totalmente el acto administrativo impugnado y en su mérito hasta la respuesta a los memoriales presentados por el recurrente, en fechas 12 de abril y 15 de mayo de 2024.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO. - Aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Abraham Brañez, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 96/2024 de 31 de octubre de 2024, emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando totalmente el acto administrativo impugnado y en su mérito hasta la respuesta a los memoriales presentados por el recurrente, en fechas 12 de abril y 15 de mayo de 2024.

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

Notifíquese, regístrese y archívese.


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

