

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° **142**

La Paz, **20 JUN 2025**

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por Fernando Mamani Pocoaca, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 13/2025 de 31 de enero de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

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

1. En fecha 10 de marzo de 2023, el USUARIO presenta Reclamación Directa NTEL/CC 63223/100323 ante NUEVATEL S.A (OPERADOR), manifestando: (...) *cliente informa que el día de ayer lo llamó una señorita de la línea 70706121, donde le indicaba que tenía que pasar por la tienda, que por lo de su reclamo 545918305, se le brindará una corrección de las facturas, que no iba a ese cobro indebido y que le darían un certificado de no deudor, que se apersonará en tienda central, hoy 10 de marzo, cliente se apersonó y el de la tienda no tenía ninguna respuesta porque la boleta no tiene respuesta, por favor la validación, con lo sucedido.*
2. El Operador, emitió la resolución de Reclamación Directa mismo que fue notificado al correo electrónico señalado por el Sr. Mamani, misma que declaró procedente la reclamación.
3. Mediante nota de fecha 04 de abril de 2023, el USUARIO presentó Reclamación Administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, señalando lo siguiente: "*se contactó la Sra. Carola Arnés con mi persona en el mes de marzo de 2023 para poner una solución que me apersonara a una agencia de Viva para que firmara el desistimiento al reclamo (...) a cambio de que se anulara las deudas pendientes (...) que también se indicó que el equipo se entregó en oficinas de Viva ubicado en la Avenida 6 de marzo de la Ciudad de El Alto, que por ese motivo me apersoné en la fecha 10 de marzo de 2023 (...) se pide a su autoridad que se pronuncie con la respuesta de qué forma se va a solucionar (...)*"
4. La Autoridad Reguladora, rechazó mediante ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 187/2023, de fecha 07 de noviembre de 2024, considerando que el OPERADOR no había declarado procedente el Reclamo Directo y Dispuso el Archivo de obrados.
5. Que habiendo sido notificado el Reclamante con el FORM 187/2023 en fecha 02 de mayo de 2024, interpuso recurso de revocatoria en contra del mismo el día 17 de diciembre de 2024.
6. Que a través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 151/2023 de fecha 22 de diciembre de 2023 (**RA RE 1551/2023**) la ATT resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto en contra del FORM 187/2023, de acuerdo a lo previsto en el inciso c) del Parágrafo II del artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, misma que fue objeto de Recurso Jerárquico en fecha 12 de enero de 2024.
7. Que a través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 71/2024 de fecha 14 de agosto de 2024, la ATT aceptó el recurso de revocatoria interpuesto en contra del FORM 187/2023, en consecuencia, revocó el acto administrativo impugnado, resolviendo emitir nuevo acto administrativo.
8. La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), emitió el FORM 286/2024, mediante el cual señaló: "*(...) toda vez que no se ha configurado alguna vulneración a los derechos de los usuarios de telecomunicaciones o alguna infracción que se encuentra descrita en el Artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y*

Comunicación, aprobado por Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020, y al no circunscribirse el tema de daños y perjuicios a la competencia otorgada por ley a la ATT, **CORRESPONDE EL Rechazo de conformidad a lo dispuesto en el inciso a) del Artículo 61 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS. 27172**".

9. Que el USUARIO ahora RECURRENTE fue legalmente notificado con tal determinación, en fecha 10 de diciembre de 2024, por lo que interpuesto recurso de revocatoria en contra del FORM 286/2024, mediante nota presentada el día 17 de diciembre de 2024.

10. En fecha 31 de enero de 2025, el ente regulador emite la Resolución de Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 13/2025; argumentando lo siguiente:

i. Que, con la finalidad de dar claridad a los hechos correspondientes al caso en concreto, la ATT refiere que la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL 13/2025, el ente regulador, describió cada uno de los reclamos por parte del RECURRENTE, señalando que el caso se trata de la Reclamación **NTEL/LPZ/63223/100323**.

En ese sentido, el objeto principal del proceso dilucidado, se trataría de la **mala atención del OPERADOR** reclamada por el usuario, ahora recurrente, por tal motivo sus fundamentos se referirán únicamente al objeto señalado.

ii. Señala la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, la existencia de una mera inconsistencia entre la reclamación directa NTEL/LPZ 63223/100323 y la impugnación planteada al FORM 286/2024, en tal sentido con el objeto de mantener la congruencia externa, se deberá velar por la correspondencia o coincidencia entre el planteamiento del RECURRENTE en las distintas etapas del respectivo proceso de reclamación de usuarios y lo que se resuelva, por lo que no se deberán considerar aspectos ajenos a la controversia en apego al respeto del debido proceso.

Advierte la Autoridad Regulatoria, que la argumentación expuesta por el RECURRENTE en su recurso de revocatoria, no está dirigida a cuestionar la determinación asumida por esta Autoridad en el FORM 286/2024, que fue el rechazar la reclamación administrativa por manifiestamente infundada, correspondiente al Reclamo NTEL/LPZ 63223/100323, considerando que la misma se enfoca en establecer argumentos vinculados con la Reclamación N° NTEL/LPZ 9217/111022 que no fue parte de los argumentos considerados al momento de plantear el Reclamo NTEL/LPZ 63223/100323.

Argumenta además que entre sus agravios, el recurrente hizo mención a otro reclamo con N° NTEL/LPZ 9217/111022 de fecha 11 de octubre de 2022, que no se encuentra relacionado con las pretensiones planteadas en el Reclamo NTEL/LPZ 63223/100323, por lo que al respecto, consideran el precedente establecido en la RM N° 178 de 8 de agosto de 2023 emitida por el MOPSV, misma que señala: "(...) *El Principio de Informalismo de la Administración, prevista en el artículo 4 inciso I) de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, la inobservancia de exigencias formales no esenciales por parte del administrado, que pueden ser cumplidos posteriormente, podrán ser excusadas y ello no interrumpirá el procedimiento administrativo*".

iii. Manifiesta la ATT que como habrían expuesto anteriormente, no le corresponde pronunciarse sobre otras consideraciones respecto de reclamos a otros procesos, anteriores o posteriores al presente que no forman parte de la causa que ahora se analiza, tal el caso de la petición de baja de facturas o restitución del servicio expresados en el recurso que les ocupa.

Respecto de los agravios expuestos, la ATT menciona que se tiene a bien aclarar que respecto a la verdad material de los hechos, debe tenerse presente que la tarea investigativa de la Administración Pública en todos los casos sometidos al ámbito de su jurisdicción debe basarse en documentación, datos y hechos ciertos con directa relación de causalidad, que deben tener la calidad de incontrastables, de manera que con base en esa información integral se logre la averiguación de la verdad material, el resguardo del ejercicio pleno del derecho a la defensa y el respeto a la garantía del debido proceso.



iv. Por último, el ente regulador señala que no habría demostrado vulneración alguna a sus derechos e intereses legítimos que hubiere inferido el acto administrativo recurrido, conforme a las conclusiones adoptadas por la ATT.

11. En fecha 19 de febrero de 2025, el Recurrente interpone Recurso Jerárquico contra la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 95/2024, señalando los siguientes argumentos:

i. *Me fue notificado en la fecha 12 de febrero del 2025 la Resolución revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 13/2025 que no estoy de acuerdo con su decisión que estaría tomando, que ante la sugerencia del departamento jurídico de la ATT convoco a una audiencia para la fecha 2 de enero del 2025 a horas 15:00 pm para esclarecimiento sobre la petición de devolución del equipo y las facturas en mora por la empresa Nuevatel PCS Bolivia "VIVA" y el reclamo que se sigue ante su autoridad de la ATT. Se presentó de forma física el antecedente del reclamo NTEL/LPZ 9217/111022 de fecha 11 de octubre del 2022 donde indica que los equipos fueron devueltos a una tienda en la ciudad del alto por el motivo de una falla. Que también indica que hasta no sea reinstalado con un nuevo equipo y no sea habilitado el servicio Internet en el domicilio no se facturará. Que en la audiencia la funcionaria de la empresa nuevatel no explicó ni tampoco comprobó sobre el reclamo con N° NTEL/ LPZ 63223/100323 de fecha 10 de marzo del 2023 de su pretensión sobre la devolución de un equipo a cambio de dar de baja facturas y dar un certificado no deudor. Lo único sea visto es justificar que no tiene relación el reclamo y trato de confundir con otros asuntos que no tienen relación al reclamo que se sigue ante su autoridad de la ATT por parte de la funcionaria de la empresa nuevatel en la audiencia que se realizó.*

COMPROBANDO QUE LA PRETENSION SOBRE LA DEVOLUCIÓN DE UN EQUIPO A CAMBIO DE DAR DE BAJAR FACTURAS EN MORA SERIA UNA MENTIRA POR LA "EMPRESA NUEVATEL PCS BOLIVIA" QUE SEA COMPROBADO EN LA AUDIENCIA QUE SE REALIZÓ, Que también durante todo ese tiempo tampoco fui comprobado ya que su autoridad de la ATT debería instruir a la empresa nuevatel a la brevedad posible en corregir la pretensión de la devolución del equipo y las supuestas facturas en mora que sea comprobado por segunda vez con la audiencia de fecha 2 de enero de 2025 que sería una mentira por la empresa nuevatel pcs Bolivia, que estaría cometiendo un delito de calumnia, difamar ya que hasta la fecha no fui comprobado.

Ahora referencia sobre la atención de la fecha 19 de marzo de 2023 en la agencia de la ciudad del alto no menciona su autoridad de la ATT porque no me fue informado respecto sobre las supuestas facturas, y sobre la pretensión del equipo y porque motivo desconocían ya que todo funcionario en una agencia esta disponible al acceso a la información que debería informar al usuario y no perjudicar injustificadamente hasta la fecha ante el reclamo que se sigue ante su autoridad de la ATT que ocasiono un perjuicio injustificado todo este tiempo pido la recompensación por parte de la empresa nuevatel pcs Bolivia.

12. Mediante nota ATT-DJ-N LP 181/2025 de 24 de febrero de 2025, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, remite antecedente correspondientes al Recurso Jerárquico, a esta cartera de estado.

13. Mediante Auto de Radicatoria RJ/AR – 19/2025 de 08 de abril de 2025, el Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico, interpuesto por FERNANDO MAMANI POCOACA, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 13/2025 de 08 de abril de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico INF/MOPSV-DGAJ N° 310 de 09 de junio 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 rechace el Recurso Jerárquico planteado por FERNANDO MAMANI POCOACA en contra de la Resolución de Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 13/2025 de 08 de abril de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT, revocando totalmente el acto administrativo impugnado.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 310 de 09 de junio de 2025, se tienen las siguientes conclusiones:



1. 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 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. 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.
4. El artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo determina que la actividad administrativa, se regirá entre otros, por los principios de sometimiento pleno a la Ley, por el cual la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la Ley, asegurando a los administrados el debido proceso. Asimismo, establece que la administración pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.
5. El parágrafo III del Artículo 21 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, establece que, las actuaciones administrativas que deban ser realizadas por personas que tengan su domicilio en un Municipio distinto al de la sede de la entidad pública que corresponda, tendrán un plazo adicional de cinco días, a partir del día de cumplimiento del plazo.
6. 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.
7. El Artículo 63 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, dispone que 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.
8. El parágrafo 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.
9. El Artículo 86 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, dispone que los recurrentes legitimados presentarán sus recursos por escrito ante el Superintendente Sectorial que emitió la resolución impugnada individualizando el acto objeto de impugnación e indicando el derecho subjetivo o interés legítimo que invocan, dentro del plazo y con las formalidades establecidas en la Ley de Procedimiento Administrativo.
10. 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.
11. Conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar los argumentos de ambas partes, puntualizando los mismos de acuerdo a lo siguiente:

i. El Recurrente señala que se le habría convocado a fin de realizar una especie de conciliación, toda vez que habría recibido una llamada telefónica misma en la que le señalaron que se le extendería un certificado que no deudor y que no habría un cobro indebido, motivo por el cual se apersonó; sin embargo, nadie tenía ninguna respuesta, aspecto por el cual nace el presente proceso administrativo, teniendo como origen documental el Formulario de Reclamación Directa - ODECO.

Al respecto es importante que el recurrente tome en cuenta que si bien Nuevatel declaró procedente su Reclamación, al no recibir una buena información por parte de la Funcionaria, dejó en claro propiamente que le habrían ofertado la baja de sus adeudos del servicios ID9017175 de manera excepcional, para tal efecto el sr. Mamani Pocoaca, debía realizar la devolución del equipo CPE CAT 6MIMO 4X4 CON IMEI 867878050177022 y posteriormente se realizaría la desconexión del servicios y la entrega de un certificado de NO DEUDOR en tienda, aspecto que no habría aceptado por el Sr. Mamani Pocoaca, tienda en cuanta que este fue el motivo para que al momento de apersonarse el recurrente, le brindan información diferente a la descrita.

A este punto el recurrente, advierte que nadie comprobó que hubiera devuelto el equipo, por lo que el OPERADOR estaría cometiendo el delito de Difamar y Calumniar; al respecto, cabe señalar que esta cartera de estado, no tiene la competencia para desdecir dicha responsabilidad atribuida por parte del recurrente al operador, aspecto por el cual deberán apersonarse a las instancias correspondiente.

ii. Ahora bien, se tiene comprendido que el recurrente habría realizado varios reclamos, y que este en particular, deviene de la llamada recibida por parte de NUEVATEL al recurrente, a lo cual el mismo califica que, *LA PRETENSIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DE UN EQUIPO A CAMBIO DE DAR DE ABAJA FACTURAS EN MORA. SERÍA UNA MENTIRA POR PARTE DE LA EMPRESA NUEVATEL PCS BOLIVIA, que se habría comprobado en la audiencia que se habría realizado.*

El artículo 58 de la Ley 2341, advierte que los recursos deben presentarse de manera fundada, esto se refiere a que debe existir un cumplimiento de requisitos y formalidades para su presentación, en los plazo establecidos por ley; al respecto, los hechos se deben detallar de manera clara y precisa los agravios que perjudican y vulneran derechos al recurrente, en el formulario de reclamación directa, únicamente se toma conocimiento de que el OPERADOR habría realizado una llamada al recurrente, y que cuando este se apersonó, nadie supo decirle los motivos. Cabe señalar en este punto, que tales hechos como tal no son aspectos que vayan en contra del ordenamiento jurídico administrativo, o se considere propiamente una infracción sancionable por parte del operador, aspecto que el recurrente debe tomar en cuenta.

iii. Por último, en cuanto a la recompensación señalada por el recurrente, es necesario mencionar que no se encuentra dentro de las atribuciones de esta cartera de estado, instruir de manera inmediata: 1) la solución de problemas del Usuario con el Operador, respecto del servicio, ya que el mismo de ser comprobado tendrá una sanción emitida por el ente regulador, en base y en apego a la normativa vigente, y 2) instruir el pago de daños y perjuicios, toda vez que dicha sanción no está contemplada en las competencias atribuidas a esta institución.

12. Que por todo lo referido y el marco del inciso u) del artículo 63 del Decreto Supremo N° 4857 y del inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Fernando Mamani Pocoaca, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL N° 13/2025 de fecha 331 de enero de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando totalmente el acto administrativo impugnado.

POR TANTO:

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



RESUELVE:

UNICO. – Rechazar el recurso jerárquico interpuesto por FERNANDO MAMANI POCOACA en contra de la Resolución de Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL N° 13/2025 de fecha 331 de enero de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando totalmente el acto administrativo impugnado.

Notifíquese, regístrese y archívese.


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

