



Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 472/2018

La Paz, 12 de julio de 2018

VISTOS:

El Informe Jurídico ATT-DJ-INF- JUR LP 593/2018 de 12 de julio de 2018 (**INF-JUR 593/2018**); la normativa vigente y todo cuanto se vio y se tuvo presente.

CONSIDERANDO 1.- (Ámbito de Competencia)

Que conforme a lo señalado en la Disposición Transitoria Novena de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**LEY 164**), la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes cambia de denominación a Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (**ATT**), asumiendo las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de telecomunicaciones, tecnologías de la información y comunicación, transportes, servicio postal; bajo tuición del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (**MOPSV**).

CONSIDERANDO 2.- (Antecedentes)

Que a través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 391/2018 de 15 de junio de 2018 (RAR 391/2018) se aprobaron los siguientes formularios de reclamaciones administrativas susanciadas en esta Autoridad:

1	FI-RE-02.1	Formulación de Cargos – Telecomunicaciones
2	FI-RE-02.2	Desistimiento a la reclamación administrativa – Telecomunicaciones
3	FI-RE-02.3	Rechazo de Reclamación Administrativa por presentación extemporánea – Telecomunicaciones
4	FI-RE-02.4	Rechazo de reclamación administrativa por restitución del derecho – Telecomunicaciones – Respuesta Procedente

Que según la mencionada Resolución, dichos formularios entrarían en vigencia a partir del 02 de julio de 2018.

Que por nota DRI-EXT-REG-239/18 presentada el 28 de junio de 2018 la COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES COCHABAMBA – COMTECO R.L. solicitó aclaración y complementación a los FORMULARIOS aprobados mediante la RAR 391/2018, de acuerdo a los siguientes aspectos:

- a) Respecto al Formulario FI-RE-02.1, sobre el campo “Resultado de la Reclamación”, en lo que refiere la opción “PROCEDENTE”, siendo que conforme determina la normativa vigente, corresponde la formulación de cargos y dar curso a la reclamación administrativa en caso de que el operador haya declarado la reclamación directa improcedente o no la haya resuelto dentro el plazo establecido.
- b) Con relación al Formulario FI-RE-02.1, sobre el “Motivo de la reclamación Directa”, dado que se habría omitido incorporar el “Motivo de la Reclamación Administrativa”, resulta necesario al operador conocer las causales de desacuerdo de los reclamantes sobre lo resuelto en primera instancia para poder asumir una irrestricta defensa. Solicitó además que se incluya el traslado al operador de la reclamación administrativa. Observó que no existiría el campo dentro el cual se incluya sucintamente el análisis, motivos y fundamentos por los que el Ente Regulador



I-LP-14069





Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 472/2018

determinará trasladar cargos, por lo que solicitó aclarar o complementar el propósito que tiene la supresión de los aspectos citados.

- c) Respecto al Formulario FI-RE-02.1, que señala el “periodo objeto de reclamo”, debe precisarse si tal periodo corresponde a la reclamación directa o a la administrativa.
- d) El Formulario FI-RE-02.2 tiene un error de forma en el campo “OPERADO”, debiendo consignarse “OPERADOR”.
- e) Sobre el Formulario FI-RE-02.3, en lo que se refiere a los plazos para la presentación de la reclamación administrativa no existe claridad sobre el momento de inicio de su cómputo.
- f) Respecto a los Formularios FI-RE-02.3 y FI-RE-02.4, en lo que se refiere a los campos “Plazo para presentar la reclamación” y “Fecha límite de presentación de la reclamación”, debe aclararse por qué existen estos dos campos o en qué casos las fechas pueden ser distintas.
- g) Con relación a la reclamación administrativa, si ésta no tuviera el mismo objeto de la reclamación directa, debe aclararse cuál de los formularios considera esta situación.

Que mediante nota NT/VAC 2509/18 presentada el 29 de junio de 2018, la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES NUEVATEL (PCS DE BOLIVIA) SOCIEDAD ANÓNIMA – NUEVATEL S.A. solicitó aclaratoria y complementación de los siguientes puntos:

- a) El Formulario “FORMULACIÓN DE CARGOS – TELECOMUNICACIONES”, en lo que se refiere la presunta infracción y/o derechos vulnerados, señala el parágrafo I del artículo 15 del D.S. 25950 en lo que respecta al inciso e) como Negativa sistemática e indebida de provisión del servicio. No obstante, el cuerpo legal mencionado hace referencia a otra infracción, por lo que debe aclararse si la cita normativa es correcta.
- b) En el Formulario “RECHAZO DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA POR PRESENTACIÓN EXTEMPORÁNEA - TELECOMUNICACIONES” se señala el artículo 55 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 que se refiere al plazo para presentar la Reclamación Directa, por lo que solicitó aclarar si el artículo correcto es el 59, parágrafo I, del D.S. 27172.

Que por Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 460/2018 de 05 de julio de 2018 (RAR 460/2018) esta entidad resolvió acumular las solicitudes de aclaración y complementación antes mencionadas y aceptar la solicitud de aclaración y complementación de la RAR 391/2018 presentada por COMTECO R.L., disponiendo en consecuencia modificar el campo del Formulario FI-RE-02.1, incluyendo el “Motivo de Reclamación Administrativa”; asimismo, modificar el formulario FI-RE-02.2 acerca del campo “OPERADOR” y modificar el campo de los Formularios FI-RE-02.3 y FI-RE-02.4 acerca de la “Fecha límite de presentación de la reclamación”.

Que en la RAR 460/2018 se determinó aceptar la solicitud de Aclaración y Complementación de la RAR 391/2018 presentada por NUEVATEL S.A., disponiendo en consecuencia subsanar la publicación del texto íntegro de los Formularios en aplicación de la facultad de saneamiento dispuesta por el artículo 21 del D.S. 27172.



I-LP-14069





Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 472/2018

CONSIDERANDO 3.- (Marco Normativo)

Que el párrafo I del artículo 20 de la Constitución Política del Estado dispone que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.

Que la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, tiene por objeto establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de regulación.

El numeral 5 del artículo 14 de la referida Ley prescribe que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, en lo que se refiere a telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación y servicio postal, tiene la atribución de regular, controlar, supervisar y fiscalizar la correcta prestación de los servicios y actividades por parte de los operadores o proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y de entidades certificadoras autorizadas y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales.

El numeral 16 del artículo 54 de la Ley N° 164 establece como derecho de las usuarias y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación el reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la usuaria o usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.

Que el párrafo I del artículo 26 de la Ley N° 453 dispone que las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, tienen derecho a la reclamación cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados. Asimismo, los párrafos II y III del artículo señalado prevén que el ejercicio de dicho derecho podrá efectuarse ante los proveedores, quienes deberán atender y resolver las reclamaciones, de acuerdo a la naturaleza del producto o servicio y, además de ejercer la reclamación ante el proveedor, las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores podrán realizar la reclamación administrativa ante entidades competentes, conforme a lo previsto en la respectiva normativa específica.

Que el inciso i) del artículo 3 del Reglamento a la Ley N° 453, aprobado por Decreto Supremo N° 2130 de 24 de septiembre de 2014, señala que se entiende por reclamación a la representación, individual o colectiva, que realiza el usuario o consumidor, o una tercera persona por él, sea natural o jurídica, de manera verbal o escrita, por medios auditivos o informáticos, ante la autoridad competente de defensa de los derechos de la usuaria y el usuario, la consumidora y el consumidor, en contra de la proveedora o el proveedor, a efectos de la reparación de sus derechos vulnerados, en su calidad de usuario o consumidor. El párrafo II del artículo 4 del citado Reglamento dispone que, en el sector regulado, la autoridad competente en materia de defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, es la entidad de regulación y fiscalización sectorial que ejerce las tareas de regulación, fiscalización, supervisión y/o control en el ámbito de sus competencias. Para el efecto, las citadas entidades aplicarán su normativa específica, dentro los principios de la Ley N° 453.

Que el Decreto Supremo N° 0071, entre otros aspectos, crea las Autoridades de Fiscalización y Control Social en los sectores de: Transportes y Telecomunicaciones; Agua Potable y Saneamiento Básico; Electricidad; Bosques y Tierra; Pensiones; y Empresas; determinar su estructura organizativa; definir competencias y atribuciones.

Que el inciso i) del artículo 17 del Decreto Supremo N° 0071 dispone que es una competencia de la ATT el conocer y procesar las consultas, denuncias y reclamaciones presentadas por toda persona natural y/o



1-LP-14069



LA PAZ: Calle 13 de Calacoto
N° 8260 entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián
N° 683, Esq. España y La Paz
(El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni,
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Condominio Gardenia
Club Torre Sur, Planta Baja Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpio
N° 720 esq. O'Connor
Piso 1
Telf.: 4-644136

**Línea Gratuita de Protección al
Usuario 3 de 6**
800-10-6000
www.att.gob.bo

**Resolución Administrativa Regulatoria**

ATT-DJ-RAR-TL LP 472/2018

jurídica, en relación con las actividades bajo su jurisdicción.

Que los incisos a) y h) del artículo 16 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, establecen como derechos de las personas en su relación con la Administración Pública el formular peticiones, individual o colectivamente y obtener respuesta fundada y motivada a dichas peticiones y solicitudes.

Que el párrafo II de la Disposición Transitoria Primera de la mencionada Ley dispone que en tanto se dicten las disposiciones reglamentarias señaladas en el numeral I, los sistemas de regulación del SIRESE, SIREFI y SIRENARE, aplicarán los procedimientos administrativos consignados en sus disposiciones legales sectoriales correspondientes.

Que el artículo 51 de la referida Ley dispone que el procedimiento administrativo podrá finalizar con el desistimiento, la extinción del derecho, la renuncia al derecho en que se fundó la solicitud y la imposibilidad material de continuarlo por causa sobrevinientes.

Que el párrafo I del artículo 53 de la Ley N° 2341 establece que los interesados, en cualquier momento y en forma escrita, podrán desistir de su pretensión o renunciar a sus derechos si estos son renunciables, lo que importará la conclusión del trámite y el archivo de las actuaciones. El párrafo II del referido artículo 53 prevé que la autoridad administrativa dictará un acto aceptando el desistimiento o la renuncia en forma pura y simple y sin lugar a ninguna otra formalidad, salvo que afecte al interés público o de terceros legalmente apersonados.

Que por Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 se aprobó el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE.

Que el párrafo I del artículo 8 del referido Reglamento prevé 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. Asimismo, el párrafo II del referido artículo señala que las resoluciones de mero trámite no requieren fundamentación.

Que el párrafo II del artículo 55 del citado Reglamento dispone que la reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

Que el párrafo I del artículo 58 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27172 dispone que la empresa o entidad regulada (operador) se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y, en general, toda medida destinada a evitar perjuicios a los usuarios

Que asimismo, el párrafo I del artículo 59 prescribe que si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él (reclamante) podrán presentarlo a la Superintendencia, ahora ATT, competente, en el plazo de quince (15) días.

Que en ese sentido, el inciso a) del artículo 61 establece que la Superintendencia, ahora ATT, podrá



I-LP-14069



**Resolución Administrativa Regulatoria**

pronunciarse con rechazo de la reclamación cuando sea manifiestamente infundada; no corresponda a la competencia de la ATT, se hubiera presentado a la empresa o entidad regulada fuera del plazo establecido; o se lo hubiera presentado de manera directa a esta entidad.

CONSIDERANDO 4.- (Análisis Legal)

Que en función a las solicitudes de aclaración y complementación de la RAR 391/2018 presentadas por COMTECO R.L. y NUEVATEL S.A., así como de la revisión y análisis de los antecedentes y de la normativa legal aplicable realizado en el INF-JUR 593/2018, se evidencio la necesidad de realizar ajustes y correcciones a los Formularios FI-RE-02.2 (Desistimiento a la Reclamación Administrativa - Telecomunicaciones); FI-RE-02.3 (Rechazo de la Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea - Telecomunicaciones) y FI-RE-02.4 (Rechazo de la Reclamación Administrativa por restitución del Derecho – Telecomunicaciones – Respuesta precedente), con la finalidad de optimizar los tiempos de atención y procesamiento de las reclamaciones de segunda instancia y de otorgar seguridad jurídica a los usuarios y operadores dentro de un proceso de reclamación administrativa.

Que en relación al Formulario FI-RE-02.01 – Formulación de Cargos – Telecomunicaciones se evidencia que si bien el mismo pretende optimizar tiempos en la atención de las reclamaciones administrativas, en su llenado se advierte dificultad de identificar claramente el análisis, motivos y fundamentos por los cuales se determine el traslado de cargos al operador, así como poner en conocimiento de las partes los hechos alegados o planteados por el usuario o reclamante en su reclamación administrativa.

Que como se mencionó anteriormente el objetivo de la simplificación de los documentos de dentro del proceso de reclamaciones administrativas en el sector de telecomunicaciones es optimizar los tiempos de atención de dicho proceso. Para ello, se aprobó el Formulario FI-RE-02.01 – Formulación de Cargos – Telecomunicaciones.

Que de la revisión de dicho Formulario se evidenció la necesidad de incorporar campos para el detalle de la reclamación directa y administrativa, análisis de consistencia de entre las reclamaciones antes mencionadas y el análisis del nexo causal. Todos esos elementos desvirtúan el objetivo del Formulario FI-RE-02.01, es decir, la simplificación de forma y fondo en el inicio de la proceso de reclamación administrativa a través de la formulación de cargos.

Que por ello, sin renunciar a optimizar el proceso, en resguardo de tutelar el debido proceso en su componente de derecho a la motivación, corresponde dejar sin efecto el Formulario FI-RE-02.01.

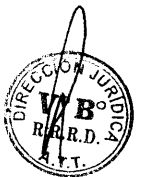
Que en ese contexto, es necesaria la emisión de una nueva Resolución Administrativa Regulatoria que deje sin efecto la RAR 391/2018 y apruebe los Formularios FI-RE-02.2; FI-RE-02.3 y FI-RE-02.4. ajustados y corregidos, según los criterios expuestos en el INF-JUR 593/2018.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la ATT, Ing. ROQUE ROY MENDEZ SOLETO, designado mediante Resolución Suprema Nº 19249 de 3 de agosto de 2016, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 593/2018 12 de julio de 2018, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.



I-LP-14069





Resolución Administrativa Regulatoria

SEGUNDO.- APROBAR los formularios de reclamaciones administrativas sustanciadas en la ATT, como herramientas institucionales de simplificación de trámites para la atención de reclamaciones administrativas en el sector de Telecomunicaciones, según el siguiente detalle:

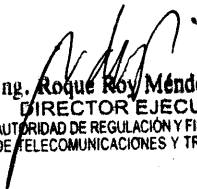
1	FI-RE-02.1	Desistimiento a la Reclamación Administrativa – Telecomunicaciones.
2	FI-RE-02.2	Rechazo de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea – Telecomunicaciones.
3	FI-RE-02.3	Rechazo de Reclamación Administrativa por Restitución del Derecho Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada – Telecomunicaciones

TERCERO.- Dejar sin efecto la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 391/2018 de 15 de junio de 2018.

CUARTO.- Los formularios aprobados en el punto resolutivo segundo, entrarán en vigencia a partir del 20 de julio de 2018.

QUINTO.- INSTRUIR la publicación de la presente Resolución en la página Web de la ATT y en un medio de prensa de amplia circulación nacional, conforme a lo establecido en el artículo 34 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo.

Regístrese y archívese.


Ing. Roque Roy Méndez Soletto
DIRECTOR EJECUTIVO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES


Cecilia Ríos Moeller
DIRECTORA JURÍDICA
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES



I-LP-14069



**DESISTIMIENTO A LA RECLAMACION ADMINISTRATIVA
TELECOMUNICACIONES**

FI-RE-02.1
ATT-DJ-A-ODE TL N°/20...
(Fecha automática)

ANTECEDENTES DE LA RECLAMACIÓN

OPERADOR:

Nombre de USUARIO o RECLAMANTE:

N° Reclamación Directa:

Fecha de la Reclamación
Directa:

.../.../.....

Fecha de Resolución de
la Reclamación Directa:

.../.../.....

Fecha de comunicación
con la Resolución:

.../.../.....

Resultado de la
Reclamación:

PROCEDENTE:

SIN RESPUESTA:

IMPROCEDENTE

PARCIALMENTE PROCEDENTE

Fecha de la Reclamación Administrativa:

.../.../.....

Presentada ante:

OPERADOR:

ATT:

Documento de desistimiento con firma del
USUARIO O RECLAMANTE

SI

NO

Se formularon cargos

SI

NO

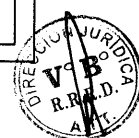
Fecha de Desistimiento:

.../.../.....

DISPOSICIÓN: Habiendo llegado las partes a un acuerdo favorable a los intereses del USUARIO/RECLAMANTE, conforme lo establecido en los artículos 51 y 53 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, corresponde **ACEPTAR EL DESISTIMIENTO** a la reclamación administrativa presentada por el USUARIO/RECLAMANTE contra el OPERADOR y, en consecuencia, **NOTIFICAR** a las partes y **DISPONER EL ARCHIVO DE OBRADOS**.

COMPETENCIA: El (la) Coordinador(a) de Reclamaciones Administrativas, dependiente de la Dirección Jurídica de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, conforme a la delegación otorgada por la Máxima Autoridad Ejecutiva a través de Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 103/2017 de 18 de agosto de 2017, publicada en el periódico Cambio el 21 de agosto de 2017 queda facultado(a) de suscribir el presente acto administrativo.

NOTIFIQUESE: al **USUARIO/RECLAMANTE** por cédula en su domicilio ubicado en la ciudad de, Calle, N°, Edificio, Bloque, Piso, Teléfono de referencia; y a(**OPERADOR**) en su domicilio ubicado en la ciudad de, calle, N°, Edificio, Bloque, Piso, Teléfono de referencia, conforme lo dispuesto por los artículo 13 y 26 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172





NORMATIVA APLICABLE

Ley N° 2341, de 23 abril de 2002, de Procedimiento Administrativo

El inciso c) del artículo 4 establece el principio de sometimiento pleno a la Ley, según el cual la Administración Pública registrará sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.

El párrafo I del artículo 51 establece que el procedimiento administrativo terminará por medio de una resolución dictada por el órgano administrativo competente, salvando los recursos establecidos por Ley. El párrafo II prevé que también podrán fin al procedimiento administrativo, el desistimiento, la extinción del derecho, la renuncia al derecho en que se fundó la solicitud y la imposibilidad material de continuarlo por causa sobrevinientes”.

El artículo 53 dispone que: I. Los interesados en cualquier momento, y en forma escrita, podrán desistir de su pretensión o renunciar a sus derechos si éste es renunciable, lo que importará la conclusión del trámite y el archivo de las actuaciones. II. La autoridad administrativa dictará un acto aceptando el desistimiento o la renuncia en forma pura y simple y sin lugar a ninguna otra formalidad, salvo que afecte al interés público o de terceros legalmente apersonados. III. El desistimiento no implica la renuncia al derecho de iniciar un nuevo procedimiento conforme a ley.



RECHAZO DE RECLAMACION ADMINISTRATIVA POR PRESENTACIÓN EXTEMPORANEA - TELECOMUNICACIONES

FI-RE-02.2
ATT-DJ-A-ODE TL N° .../20...
(Fecha automática)

ANTECEDENTES DE LA RECLAMACIÓN

OPERADOR:

USUARIO o RECLAMANTE.

N° Reclamación Directa:

Fecha de Resolución de la Reclamación Directa:

.../.../.....

Fecha de la Reclamación Directa:

.../.../.....

Fecha de Comunicación con la Resolución de la Reclamación Directa

.../.../.....

Forma de Comunicación

Personal

SMS

Correo Electrónico

Fax

Resultado de la Reclamación Directa:

IMPROCEDENTE

PARCIALMENTE PROCEDENTE

PROCEDENTE:

SIN RESPUESTA:

Fecha de la Reclamación Administrativa:

.../.../.....

Presentada ante:

OPERADOR:

ATT:

Fecha límite de presentación de la Reclamación Administrativa según el plazo establecido en el artículo 59 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003:

.../.../.....

DISPOSICIÓN.- 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 **DISPONERSE EL ARCHIVO DE OBRADOS**.

COMPETENCIA.- El (la) Coordinador(a) de Reclamaciones Administrativas, dependiente de la Dirección Jurídica de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, conforme a la delegación otorgada por la Máxima Autoridad Ejecutiva a través de Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 103/2017 de 18 de agosto de 2017 publicada en el Periódico Cambio el 21 de agosto de 2017, queda facultado(a) para suscribir el presente Acto Administrativo.

NOTIFIQUESE: al **USUARIO** por cédula en su domicilio ubicado en la ciudad de, Calle, N°, Edificio, Bloque, Piso, Teléfono de referencia, correo electrónico.....; y a(OPERADOR) en su domicilio ubicado en la ciudad de, calle, N°, Edificio, Bloque, Piso, Teléfono de referencia, conforme lo dispuesto por los artículos 13 y 26 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.





NORMATIVA APLICABLE

Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo

El inciso c) del artículo 4 establece el principio de sometimiento pleno a la Ley, según el cual la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.

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.

El párrafo II del artículo 55 dispone que la reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

El artículo 59 establece en su párrafo I que si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él (reclamante), podrán presentarlo a la Superintendencia, ahora ATT, competente, en el plazo de quince (15) días hábiles.

El inciso a) del artículo 61 establece que la Superintendencia, ahora ATT, podrá pronunciarse con rechazo de la reclamación cuando sea manifiestamente infundada; no corresponda a la competencia de la Superintendencia; se hubiera presentado a la empresa o entidad regulada fuera del plazo establecido; o se lo hubiera presentado de manera directa a la Superintendencia.

Aclaración

El plazo para la presentación de la reclamación administrativa se computa a partir de la notificación efectiva de la respuesta a la reclamación directa por parte del operador. Dicha notificación podrá realizarse en el domicilio señalado por el usuario o reclamante o través de correo electrónico, SMS o Fax, conforme dispone el “Instructivo para el Procedimiento de Atención, Información y Reclamación del Sector de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)”, aprobado por Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0322/2013 de 28 de junio de 2013.



**RECHAZO DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA POR
RESPUESTA PROCEDENTE O MANIFIESTAMENTE INFUNDADA
- TELECOMUNICACIONES**

FI-RE-02.3
ATT-DJ-A-ODE TL N°/20...
(Fecha automática)

ANTECEDENTES DE LA RECLAMACIÓN

OPERADOR:

USUARIO o RECLAMANTE:

N° Reclamación Directa:

Fecha de la Reclamación Directa:

.../.../.....

Fecha de Resolución a la Reclamación Directa:

.../.../.....

Fecha de Notificación con la Resolución:

.../.../.....

Resultado de la Reclamación:

PROCEDENTE

PARCIALMENTE PROCEDENTE

IMPROCEDENTE

SIN RESPUESTA

Fecha de la Reclamación Administrativa:

.../.../.....

Presentada ante:

OPERADOR:

ATT:

Causal de Rechazo

Manifiestamente Infundada

Reclamación directa presentada ante la ATT

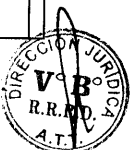
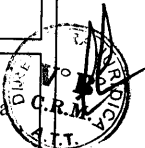
No corresponde a la competencia de la ATT

DESCRIPCIÓN DEL HECHO Y/O INCONVENIENTE, RESPUESTA DEL OPERADOR Y/O LA RESTITUCIÓN DEL DERECHO

DISPOSICIÓN: 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 manifiestamente infundada** la Reclamación Administrativa debiendo **NOTIFICARSE** a las partes con el presente acto y **DISPONER EL ARCHIVO DE OBRADOS**

COMPETENCIA: El (la) Coordinador(a) de Reclamaciones Administrativas, dependiente de la Dirección Jurídica de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, conforme a la delegación otorgada por la Máxima Autoridad Ejecutiva a través de Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 103/2017 de 18 de agosto de 2017, publicada en el periódico Cambio el 21 de agosto de 2017 queda facultado(a) de suscribir el presente acto administrativo.

NOTIFIQUESE: al **USUARIO** por cédula en su domicilio ubicado en la ciudad de, Calle, N°, Edificio, Bloque, Piso, Teléfono de referencia, correo electrónico.....; y a (**OPERADOR**) en su domicilio ubicado en la ciudad de, calle, N°, Edificio





NORMATIVA APLICABLE

Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo

El inciso c) del artículo 4 establece el principio de sometimiento pleno a la Ley, según el cual la Administración Pública registrará sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.

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.

El párrafo I del artículo 58 dispone que la empresa o entidad regulada (operador) se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para, devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a los usuarios

El artículo 59 establece, en su párrafo I, que si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él (reclamante), podrán presentarlo a la Superintendencia, ahora ATT, competente, en el plazo de quince (15) días hábiles.

El inciso a) del artículo 61 prevé que la Superintendencia, ahora ATT, podrá pronunciarse con rechazo de la reclamación cuando sea manifiestamente infundada; no corresponda a la competencia de la Superintendencia; se hubiera presentado a la empresa o entidad regulada fuera del plazo establecido; o se lo hubiera presentado de manera directa a la Superintendencia.