



Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 391/2018

La Paz, 15 de junio de 2018

VISTOS:

El Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 405/2018 de 16 de abril de 2018 emitido por el entonces Coordinador de Reclamaciones Administrativas (**INFORME JURÍDICO**), el Informe Técnico ATT-DS-INF TEC LP 79/2018 de 01 de junio de 2018 emitido por la Analista de Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional, vía Jefe de Planificación y Desarrollo Organizacional (**INFORME TÉCNICO**); la normativa vigente y aplicable, y todo lo que ver convino y se tuvo presente;

CONSIDERANDO: (Competencia).-

Que las competencias y atribuciones para la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes están definidas por el Decreto Supremo N° 0071, de 09 de abril de 2009 (**DS 0071**), que conforme a la Disposición Transitoria Novena de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**Ley N° 164**) se denomina en adelante **AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES (ATT)**, asumiendo las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación TICs, Transportes y Servicio Postal, bajo tuición del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

CONSIDERANDO: (Antecedentes).-

Que el **INFORME JURÍDICO** concluyó que "1. *El procedimiento administrativo para la atención de reclamaciones administrativas actualmente se enmarca en lo establecido en el Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27172, 2. Debido a la gran cantidad de reclamaciones administrativas que atiende esta Autoridad en el sector de telecomunicaciones, es necesario contar con instrumentos que permitan optimizar tiempos en su atención y procesamiento, así como dinamizar el trabajo de manera coordinada entre la Coordinación de Reclamaciones de Telecomunicaciones y TIC y la Coordinación de Reclamaciones Administrativas de la Dirección Jurídica. Por ello, la aprobación e instrumentalización de los formularios de simplificación de trámites para la atención de reclamaciones administrativas en el sector de Telecomunicaciones propuestos responde a la necesidad de contar con instrumentos más eficientes y oportunos que permitan la atención y conclusión de los trámites rápidamente, sin necesidad de duplicar documentos y revisiones por parte de las Coordinaciones de Reclamaciones tanto de la Dirección de Fiscalización y Control como de la Dirección Jurídica...*". Por lo que recomendó que a través de la Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional, se realicen las acciones necesarias para la aprobación, a través de Resolución Administrativa Regulatoria, de los Formularios propuestos: i. Formulación de Cargos – Telecomunicaciones, ii. Desistimiento a la Reclamación Administrativa Telecomunicaciones y de iii. Rechazo de Reclamación Administrativa por presentación extemporánea y por presentación Extemporánea, todos para el sector de Telecomunicaciones.

Que el **INFORME TÉCNICO** concluyó: 1. Dentro de la optimización y mejora continua de Procesos y Procedimientos es necesario contar con instrumentos que permitan reducir el tiempo de atención de trámites de Reclamaciones Administrativas recibidas en la Institución, 2. Las herramientas que se proponen para agilizar trámites se enmarcan dentro de la normativa aplicable para la atención de Reclamaciones Administrativas establecidas en el Decreto Supremo N° 27172 y 3. La aplicación de Formularios permitirán optimizar el proceso de reclamaciones administrativas para el Sector de Telecomunicaciones, por lo que recomendó aprobar mediante el acto administrativo correspondiente los siguientes formularios:

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,

Raquel Natalia Ossorio Esquivel
 ANALISTA LEGAL IV
 AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
 DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES



I-LP-11578





4. FI-RE-02.4 Rechazo de Reclamación Administrativa por Restitución del Derecho - Telecomunicaciones - Respuesta Procedente – Telecomunicaciones.

CONSIDERANDO (Marco Legal):

Que el artículo 232 de la Constitución Política del Estado (CPE) 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.

Que el artículo 3 de la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales (Ley N° 1178), dispone que los sistemas de administración y control se aplicarán en todas las entidades del Sector Público, sin excepción. Asimismo el inciso b) del artículo 7 de la misma Ley, señala que toda entidad pública se organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esa Ley.

Que el inciso j) del artículo 3 del Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009, de la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional de Bolivia, señala que la competencia administrativa es la “atribución legítima conferida a una autoridad para el conocimiento y resolución de asuntos determinados, prevista en norma expresa”.

Que el artículo 17 del DS 0071 establece las competencias de la ATT, entre otras, las siguientes: inciso d) Regular, controlar, supervisar, fiscalizar y vigilar la prestación de los servicios y actividades por parte de las entidades y operadores bajo su jurisdicción reguladora, y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales; el inciso i) Conocer y procesar las consultas, denuncias y reclamaciones presentadas por toda persona natural y/o jurídica, en relación con las actividades bajo su jurisdicción; y el inciso l) Implementar los aspectos relativos a la regulación, control, fiscalización y supervisión de los sectores de telecomunicaciones y transportes, en el marco de la CPE.

Que los incisos a) y f) del artículo 19 del DS 0071 especifican, entre otras atribuciones del Director Ejecutivo de la ATT, el ejercer la administración y representación legal de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes y asumir la responsabilidad de sus actos legales y administrativos en el marco de la Ley N° 1178 y demás disposiciones legales vigentes y ordenar o realizar los actos necesarios para garantizar el cumplimiento de los fines relativos a esta entidad.

Que los incisos h) e i) del artículo 10 de la Ley N° 1600, de 28 de octubre 1994, del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE) disponen que son atribuciones generales de los Superintendentes Sectoriales, actualmente los Directores Ejecutivos de las Autoridades de Fiscalización y Control Social y, en lo que nos concierne, de la ATT, además de las específicas establecidas en las normas legales sectoriales, el conocer y procesar las denuncias y reclamos presentados por los usuarios, las empresas y entidades reguladas y los órganos competentes del Estado, en relación a las actividades bajo jurisdicción del SIRESE; y conocer y resolver, de manera fundamentada, en primera instancia, los recursos de revocatoria que le sean presentados de acuerdo con esa Ley, las normas legales sectoriales y las normas procesales aplicables.

Que la Ley N° 164, tiene por objeto establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de regulación.

Que el numeral 5 del artículo 14 de la Ley N° 164 prescribe que la ATT, en lo que se refiere a telecomunicaciones, tecnología 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.



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 Atención al
Usuario
800-10-6000
www.att.gob.bo



Resolución Administrativa Regulatoria

Que 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, de 04 de diciembre de 2013, General de los Usuarios y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores (LEY 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 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.

Que el párrafo II del artículo 4 del Reglamento citado precedentemente, 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 453.

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

Que el artículo 51 de la LEY 2341 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 2341 establece que los interesados en cualquier momento y en forma escrita podrán desistir de su pretensión o renunciar a su derecho si éste es renunciante, lo que importará la conclusión del trámite y el archivo de las actuaciones. El párrafo II del mismo artículo 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 (DS 27172).

Que el párrafo I del artículo 8 del DS 27172 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.



<p>LA PAZ: Calle 13 de Calacoto N° 8260 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 6259</p>	<p>COCHABAMBA: Avenida Ballivián N° 683, Esq. España y La Paz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-4581184 - 4-4581185</p>	<p>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</p>	<p>TARIJA: Calle Alejandro del Carpio N° 720 esq. O'Connor Piso 1 Telf.: 4-644136</p>	<p>Línea Gratuita de Atención al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo</p>
---	---	---	---	--

**Resolución Administrativa Regulatoria**

Que el párrafo II del artículo 55 del DS 27172 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 DS 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 la Sección II del Título III del DS 27172 regula la Reglamentación Administrativa. El párrafo I del artículo 59 del DS 27172 prescribe que si la empresa o entidad regulada (operador) 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. En ese sentido, 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 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.

Que la Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 13/2017 de 24 de enero, aprobó el Manual de Procesos y Procedimientos FI-RE-02. Proceso de Atención de Reclamación Administrativa de Usuarios (as) de Servicios de Telecomunicaciones y TIC, Versión 001 de la ATT.

Que por Resolución Administrativa ATT-DJ-RA LP 2/2017 de 27 de enero de 2017 se delegó al Director Jurídico de la ATT la firma en los actos administrativos Autos de Apertura y Clausura de Termino de Prueba, en procesos de atención de Reclamaciones Administrativas de usuarias y usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información, Transporte y Postal.

Que la Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 103/2017 de 18 de agosto de 2017 se delegó al *Director Jurídico* la suscripción de los siguientes actos administrativos en procesos de atención de Reclamaciones Administrativas de usuarias y usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, Transporte y Postal: 1. Formulación de Cargos y 2. Resoluciones Administrativas Regulatorias; y al *Coordinador de Reclamaciones Administrativas* la suscripción de 1. Autos de apertura y clausura de termino de prueba, 2. Providencias de mero trámite, 3. Actos administrativos que determinen el desistimiento o rechazo de la reclamación administrativa y 4. Actos administrativos que resuelvan denuncias de llamadas o mensajes fraudulentos.

CONSIDERANDO (Conclusión):

Que de la revisión de los antecedentes y de la normativa legal aplicable, se colige que las justificaciones y el análisis establecidas en el INFORME JURÍDICO y en el INFORME TÉCNICO sustentan la aprobación de los formularios: FI-RE-02.1 Formulación de Cargos – Telecomunicaciones, FI-RE-02.2 Desistimiento a la Reclamación Administrativa - Telecomunicaciones, FI-RE-02.3 Rechazo de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea – Telecomunicaciones, FI-RE-02.4 Rechazo de Reclamación Administrativa por Restitución del Derecho - Telecomunicaciones - Respuesta Procedente – Telecomunicaciones, como herramientas institucionales de simplificación de trámites para la atención de reclamaciones administrativas de dicho sector de Telecomunicaciones, con el fin de optimizar las tareas y lograr resultados efectivos, para aportar economía, celeridad, eficiencia, eficacia y oportunidad al proceso de atención de reclamaciones administrativas de ese sector, y al no contravenir normas legales vigentes y aplicables al efecto, corresponde su aprobación.



I-LP-11578



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

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

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

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

**Línea Gratuita de Atención al
Usuario**
800-10-6000
www.att.gob.bo

**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo de la ATT, Ing. ROQUE ROY MÉNDEZ SOLETO designado mediante Resolución Suprema N° 19249 de 03 de agosto de 2016, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes, a nombre del Estado Plurinacional de Bolivia;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR los Informes Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 405/2018 y Técnico ATT-DS-INF TEC LP 79/2018 de 16 de abril y de 01 de junio de 2018, respectivamente, que en Anexo forman parte indivisible de la presente Resolución.

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	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 – Telecomunicaciones

TERCERO.- Los formularios aprobados en el punto resolutivo segundo, entraran en vigencia a partir del 02 de julio de 2018.

CUARTO.- 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 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-11578



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 Atención al
Usuario
800-10-6000
www.att.gob.bo



FORMULACION DE CARGOS – TELECOMUNICACIONES

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

ANTECEDENTES DE LA RECLAMACIÓN

OPERADOR:

USUARIO o RECLAMANTE:

N° Reclamación Directa:

Fecha de Resolución a la Reclamación Directa:

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

Fecha de Notificación con la Resolución:

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

Fecha de la Reclamación Directa:

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

Resultado de la Reclamación:

PROCEDENTE:

SIN RESPUESTA:

IMPROCEDENTE:

PARCIALMENTE PROCEDENTE:

Fecha de la Reclamación Administrativa:

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

Presentada ante:

OPERADOR:

ATT:

Motivo de la Reclamación Directa:

.....
.....
.....
.....

Periodo objeto de reclamo

.....

PRESUNTA INFRACCIÓN Y/O DERECHOS VULNERADOS

Parágrafo I del artículo 15 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio, aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 de 20 de octubre de 2000 (REGLAMENTO):

I. Constituyen infracciones contra derechos de los usuarios, las siguientes:

- a) Facturación indebida y/o cobro indebido de tarifas.....
- b) Inclusión de información en facturas del servicio, calificada por la Superintendencia de Telecomunicaciones, ahora ATT, como falsa y/o engañosa.....
- c) Corte indebido del servicio a un usuario y/o abonado o a un grupo determinado de ellos.....
- d) Funcionamiento irregular del sistema de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario.....
- e) Negativa sistemática e indebida de provisión del servicio.....

II. También constituyen infracciones contra derechos de los usuarios las siguientes:

- a) Falta de provisión de guías telefónicas y/o incumplimiento de sus requisitos de contenido.....
- b) Instalación del servicio fuera de los plazos estipulados entre partes.....
- c) Negativa u omisión de inscripción en la Lista de Espera de solicitudes de instalación del servicio.....
- d) Instalación de teléfonos públicos sin cumplir con los requisitos específicos para este servicio.....
- e) Negativa de suministro de detalle de llamadas.....
- f) La no devolución del cobro en exceso al usuario efecto de facturación indebida y/o deficiente.....



DESISTIMIENTO A LA RECLAMACION ADMINISTRATIVA
TELECOMUNICACIONES

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

ANTECEDENTES DE LA RECLAMACIÓN

OPERADO

Nombre de USUARIO o RECLAMANTE:

N° Reclamación Directa:

Fecha de la Reclamación Directa:

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

Fecha de Resolución de la Reclamación Directa:

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

Fecha de Notificación con la Resolución:

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

Resultado de la Reclamación:

PROCEDENTE:

SIN RESPUESTA:

IMPROCEDENTE

PARCIALMENTE PROCEDENTE

Fecha de la Reclamación Administrativa:

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

Presentada ante:

OPERADOR:

ATT:

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**.

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, 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



RECHAZO DE RECLAMACION ADMINISTRATIVA POR PRESENTACIÓN EXTEMPORANEA - 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:

SIN RESPUESTA:

IMPROCEDENTE

PARCIALMENTE PROCEDENTE

Plazo para presentar la Reclamación Administrativa

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

Presentada ante:

OPERADOR:

ATT:

Fecha de la Reclamación Administrativa:

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

Fecha límite de presentación de la Reclamación Administrativa:

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

Al no haber presentado su Reclamación Administrativa dentro del plazo previsto por en el parágrafo II del artículo 55 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, el USUARIO/RECLAMANTE queda sometido al principio de preclusión, según el cual pierde las facultades o derechos que no ejerció en su momento, por lo que no amerita entrar al fondo de la reclamación y corresponde el **RECHAZO** en el marco del inciso a) del artículo 61° del referido Reglamento debiendo **NOTIFICARSE** a las partes con el presente acto y **DISPONER EL ARCHIVO DE OBRADOS**.

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, queda facultado(a) de suscribir el presente Formulario.

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



RECHAZO DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA POR
RESTITUCIÓN DEL DERECHO – RESPUESTA PROCEDENTE –
TELECOMUNICACIONES

FI-RE-02.4
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

Plazo para presentar la Reclamación Administrativa

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

Presentada ante:

OPERADOR:

ATT:

Fecha de la Reclamación Administrativa:

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

Fecha límite de presentación de la Reclamación Administrativa:

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

DESCRIPCIÓN DEL HECHO Y/O INCONVENIENTE Y RESPUESTA DEL OPERADOR:

Al haber verificado los requisitos de admisibilidad de la Reclamación Administrativa se advirtió que la pretensión fue resuelta por parte del OPERADOR, por lo que no corresponde su tramitación ante esta instancia, toda vez que el derecho del USUARIO/RECLAMANTE fue restituido, no ameritando entrar al fondo de la reclamación, correspondiendo **RECHAZAR** la Reclamación Administrativa 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**) debiendo **NOTIFICARSE** a las partes con el presente acto y **DISPONER EL ARCHIVO DE OBRADOS**.

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