CB 1923007

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RADPS-ANH-DCB N°. 0001/2017

Cochabamba, 31 de Marzo de 2017

VISTOS:

El Auto de Admisión y Traslado de Reclamación Administrativa de fecha 16 de febrero de 2016, emitido por la Agencia Nacional Hidrocarburos (ANH), los antecedentes del Procedimiento Administrativo Sancionador de Reclamación Administrativa, instaurado contra la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario CONSTRUCTORA HINOGAS representada legalmente por el Sr. Javier Mamani Hinojosa (en adelante el Operador)**, las normas jurídicas legales, administrativas, sectoriales, regulatorias y sus reglamentos vigentes y aplicables, y;

CONSIDERANDO:

Qué, el art. 365 de la Constitución Política del Estado establece que: ***"Una institución autárquica de derecho público, con autonomía de gestión administrativa, técnica y económica, bajo la tuición del Ministerio del ramo, será responsable de regular, controlar, supervisar y fiscalizar las actividades de toda la cadena productiva hasta la industrialización, en el marco de la política estatal de hidrocarburos conforme con la ley."***.

Qué, los incisos a), g) y k) del art. 25 de la Ley N°. 3058 - Ley de Hidrocarburos de fecha 17 de mayo de 2005, en cuanto a las atribuciones del Ente Regulador señala que: "*(...) la Superintendencia de Hidrocarburos (actual Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH), tendrá las siguientes atribuciones específicas:* ***a) Proteger los derechos de los consumidores.*** *(...)* ***g) Velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones de las entidades sujetas a su competencia.*** *(...)* ***k) Aplicar sanciones económicas y técnicas administrativas de acuerdo a normas y Reglamentos.*** *(...).*".

Qué, los incisos a), d), g) del art. 10 de la Ley N°. 1600 - Ley del Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE de fecha 28 de octubre de 1994 establece: "*Son atribuciones generales de los Superintendentes Sectoriales, además de las específicas establecidas en las normas legales sectoriales, las siguientes:* ***a) Cumplir y hacer cumplir la presente Ley, las normas legales sectoriales y sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos;*** *(...);* ***d) Vigilar la correcta prestación de los servicios por parte de las empresas y entidades bajo su jurisdicción reguladora y el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, incluyendo la ejecución del plan de inversiones comprometido y el mantenimiento de sus instalaciones;*** *(...);* ***g) Aplicar sanciones en los casos previstos por las normas legales sectoriales y por los contratos de concesión y licencia;*** *(...).* ".

Qué, el art. 1 de la Ley N°. 2341 - Ley de Procedimiento Administrativo de fecha 23 de abril de 2002, que versa sobre el Objeto de Ley, refiere: ***"(...) a) Establecer las normas que regulan la actividad administrativa y el procedimiento administrativo del sector público; b) Hacer efectivo el ejercicio del derecho de petición ante la Administración Pública; c) Regular la impugnación de actuaciones administrativas que afecten derechos subjetivos o intereses legítimos de los administrados; y, d) Regular procedimientos especiales."***.

Qué, el parágrafo I y III del art. 26 de la Ley N°. 453 - Ley General de los Derechos de la Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores de fecha 04 de diciembre de 2013 prevé: ***"I. Las usuarias y usuarios, consumidoras y consumidores tienen derecho a la reclamación, cuando consideren que sus derechos hayan sido vulnerados. (...) III. Además de ejercer la reclamación ante el proveedor, las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, podrán realizar la***

La Paz: Av. 20 de Octubre N° 2685 esq. Campos • Telf.: Piloto (591-2) 243 4000 • Fax.: (591-2) 243 4007 • Casilla: 12953 • e-mail: info@anh.gob.bo
Santa Cruz: Av San Martín N° 1700, casi 4to anillo, Edif. Centro Empresarial Equipetrol • Telf: (591-3) 345 9124 - 345 9125 • Fax: (591-3) 345 9131
Cochabamba: Calle Néstor Galindo N° 1455 • Telf.: (591-4) 448 5026 - 441 7100 - 441 7101 - 448 8013 • Fax (591-4) 448 5025
Tarija: Calle Alejandro Del Carpio N° 845 • Telf.: (591-4) 664 9966 - 666 8627 • Fax: (591-4) 664 5830
Sucre: Calle Loa N° 1013 • Telf.: (591-4) 643 1800 • Fax: (591-4) 643 5344
www.anh.gob.bo

reclamación administrativa ante entidades competentes, conforme a lo previsto en la respectiva normativa específica. (...).".

Qué, el parágrafo II del art. 33 del Decreto Supremo N°. 2130 - Reglamento a la Ley N°. 453 de fecha 04 de diciembre de 2013 que versa sobre la **RECLAMACIÓN DIRECTA ANTE LAS PROVEEDORAS O LOS PROVEEDORES** prevé: ***"(...). En caso de incumplimiento a la atención por parte de la proveedora o el proveedor, la autoridad competente de los sectores regulado y no regulado que conozca del caso de reclamación directa, realizará las gestiones administrativas necesarias, a efectos de la reparación del derecho vulnerado, y si corresponde, imponer la sanción administrativa, conforme a la reglamentación específica vigente.".***

Qué, el Reglamento General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores para el Sector de Hidrocarburos y Electricidad aprobado mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015, es de aplicación especial por su naturaleza técnica y jurídica en observancia de lo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo, debiendo en consecuencia la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH otorgar seguridad jurídica, en base al principio de legitimidad y estabilidad a sus actos, aplicando las normas que señalan el procedimiento y garantizando el debido proceso.

Qué, el art. 1 del Decreto Supremo N°. 2337 - Reglamento Específico de la Ley N°. 453 de fecha 22 de abril de 2015 que se refiere al **OBJETO** determina: ***"El presente Reglamento tiene por objeto adecuar la normativa sectorial de hidrocarburos y electricidad sobre la protección de los derechos de las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores y los procedimientos de Reclamación Directa, Reclamación Administrativa y Recurso de Revisión, a la Ley N°. 453, (...), en cumplimiento de la Disposición Final Segunda de la citada Ley.".***

CONSIDERANDO:

Qué, el **Informe Técnico INF-TEC-DCB 0214/2017** de fecha 13 de marzo de 2017 elaborado por la Ing. Catherine Cecilia Vargas Dávalos - Profesional ODECO a.i. de la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH establece que la Sra. Nelly Gonzales Coteja (en adelante la Usuaria) se presentó en la Oficina ODECO Distrital, a objeto de interponer una denuncia contra la empresa instaladora de gas natural domiciliario CONSTRUCTORA HINOGAS, indicando lo siguiente:

- Que en fecha 17 de junio de 2016, contrato los servicios de la CONSTRUCTORA HINOGAS para la instalación de gas natural para su negocio de lavandería de ropa en seco y vapor.
- Que, a la firma del contrato la usuaria cancelo como primera cuota el monto de 1000 bolivianos, como segundo pago en fecha 30/06/2016 cancelo 2000 bolivianos, como tercer pago cancelo la suma de 2000 bolivianos y finalmente cancelo la suma de 2000 bolivianos en fecha 17/09/2017, sumando un total de 7000 bolivianos.
- Que, de acuerdo a la información brindada por la usuaria, el operador a partir de la firma de contrato, realizo la instalación interna de gas domiciliario hasta la instalación del gabinete del medidor, presento el proyecto a YPFB REDES DE GAS mismo que se encuentra aprobado, pero el operador abandono el proyecto sin razón alguna en la etapa de solicitud de inspección final.
- El usuario adjunta en calidad de prueba:
    1. Recibo No. 002187 de fecha 17 de Junio de 2016 por la suma de Bs. 1000.- (un mil 00/100 Bolivianos por concepto de instalación de Gas Natural Comercial, suscrito por Nely Gonzales (Entregue conforme) y Javier Mamani (Recibí conforme).
    2. Recibo No. 002192 de fecha 30 de Junio de 2016 por la suma de Bs. 2000.- (dos mil 00/100 Bolivianos por concepto de instalación de Gas

D.C.B. J. MENDEZ V°B° A.N.H.

DISTRITAL COCHABAMBA V°B° P.C.M.H. A N H

La Paz: Av. 20 de Octubre N° 2685 esq. Campos • Telf.: Piloto (591-2) 243 4000 • Fax.: (591-2) 243 4007 • Casilla: 12953 • e-mail: info@anh.gob.bo
Santa Cruz: Av San Martín N° 1700, casi 4to anillo, Edif. Centro Empresarial Equipetrol • Telf: (591-3) 345 9124 - 345 9125 • Fax: (591-3) 345 9131
Cochabamba: Calle Néstor Galindo N° 1455 • Telf.: (591-4) 448 5026 - 441 7100 - 441 7101 - 448 8013 • Fax (591-4) 448 5025
Tarija: Calle Alejandro Del Carpio N° 845 • Telf.: (591-4) 664 9966 - 666 8627 • Fax: (591-4) 664 5830
Sucre: Calle Loa N° 1013 • Telf.: (591-4) 643 1800 • Fax: (591-4) 643 5344
www.anh.gob.bo

Natural, suscrito por Nelly Gonzales (Entregue conforme) y Javier Mamani (Recibí conforme).

3. Recibo No. 005901 por la suma de Bs. 2000.- (dos mil 00/100 Bolivianos) por concepto de instalación de Gas Natural, suscrito por Nelly Gonzales (Entregue conforme) y Javier Mamani (Recibí conforme).
4. Recibo No. 000351 de fecha 17 de Septiembre de 2016 por la suma de Bs. 2000.- (dos mil 00/100 Bolivianos) por concepto de instalación GN.

Qué, el parágrafo I del art. 18 de la Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores aprobada mediante Ley N°. 453 de fecha 04 de diciembre de 2013, que versa sobre Cumplimiento de las Condiciones Ofertadas y determina: ***"I. El proveedor deberá entregar a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores el producto o suministrar el servicio en las modalidades y términos ofertados o convenidos. (...)."***.

Qué, de conformidad con lo establecido en el inciso a) del art. 25 de la Ley N°. 3058 - Ley de Hidrocarburos de fecha 17 de mayo de 2005 concordante con el art. 1, incisos a), d) y h) del art. 10 de la Ley N°. 1600 - Ley del Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE de fecha 28 de octubre de 1994, art. 1 de la Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores aprobada mediante Ley N°. 453 de fecha 04 de diciembre de 2013 y art. 1 del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015, la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH cuenta con las atribuciones -entre otras-, de cumplir y hacer cumplir las normas legales sectoriales regulatorias y sus reglamentos, vigilar la correcta prestación de los servicios por parte de las empresas reguladas, proteger los derechos de los consumidores y conocer y procesar las denuncias y reclamos presentados respecto a actividades bajo jurisdicción.

CONSIDERANDO:

Qué, ante la existencia de indicios de vulneración de los derechos del usuario, la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH amparada en lo dispuesto por el art. 20 del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015, formuló el **AUTO DE ADMISIÓN Y TRASLADO DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA** de fecha 16 de febrero de 2017, por presunta responsabilidad de incumplimiento de las condiciones ofertadas, previsto por el parágrafo I del art. 18 de la Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores aprobada mediante Ley N°. 453 de fecha 04 de diciembre de 2013 y su restauración en el art. 62 de la Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores aprobada mediante Ley N°. 453 de fecha 04 de diciembre de 2013 concordante con lo establecido por el parágrafo II del art. 27 del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015, extremo que fue legalmente notificado en fecha 24 de febrero de 2017 a la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario CONSTRUCTORA HINOGAS**, en su domicilio ubicado en El Alto – Calle Sapahaqui No. 1065, zona Amor de Dios del departamento de La Paz, en cumplimiento a lo establecido por el art. 21 de la Ley N°. 2341 - Ley de Procedimiento Administrativo de fecha 23 de abril de 2002. Habiéndose señalado Reunión de Conciliación para fecha 09 de junio de 2016 en cumplimiento a lo establecido por el parágrafo I del art. 19 del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015.

Qué, en fecha 01 de Marzo de 2017 a hrs. 16:00 se procedió a instalar la Reunión de Conciliación a la cual no se presentaron ni la usuaria Nelly Gonzales Coteja ni el Sr. Javier Mamani Hinojosa en su calidad de representante legal de la Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario CONSTRUCTORA HINOGAS, estando presentes únicamente

DISTRITAL COCHABAMBA V°B° P.C.M.H. A.N.H.

La Paz: Av. 20 de Octubre N° 2685 esq. Campos • Telf.: Piloto (591-2) 243 4000 • Fax.: (591-2) 243 4007 • Casilla: 12953 • e-mail: info@anh.gob.bo
Santa Cruz: Av San Martín N° 1700, casi 4to anillo, Edif. Centro Empresarial Equipetrol • Telf: (591-3) 345 9124 - 345 9125 • Fax: (591-3) 345 9131
Cochabamba: Calle Néstor Galindo N° 1455 • Telf.: (591-4) 448 5026 - 441 7100 - 441 7101 - 448 8013 • Fax (591-4) 448 5025
Tarija: Calle Alejandro Del Carpio N° 845 • Telf.: (591-4) 664 9966 - 666 8627 • Fax: (591-4) 664 5830
Sucre: Calle Loa N° 1013 • Telf.: (591-4) 643 1800 • Fax: (591-4) 643 5344
www.anh.gob.bo

la Ing. Catherine Cecilia Vargas Dávalos - Profesional ODECO a.i. y el Abog. Angel Alfredo Escobar Ayad - Profesional Jurídico a.i. en representación de la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH, dejándose constancia de este aspecto en el Acta de Reunión de Conciliación mismo que es suscrito por los presentes.

Qué, la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario – CONSTRUCTORA HINOGAS** no presento respuesta al traslado dentro el plazo señalado en el parágrafo II del art. 21 del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015 otorgado mediante Auto de Admisión y Traslado de Reclamación Administrativa de fecha 16 de febrero de 2017.

Qué, de la revisión de antecedentes y después de su valoración se estableció por conveniente no aperturar el término probatorio, toda vez que el parágrafo I del art. 23 del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015 indica: "(...) **podrá** disponer la apertura de un término de prueba (...).", es decir facultativo, entonces en el caso que nos ocupa no es necesario, por lo tanto no se vulneró su derecho a la defensa y/o al debido proceso de la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario – CONSTRUCTORA HINOGAS**, debiendo darse cumplimiento estricto a lo establecido en el parágrafo III del art. 21 del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015.

CONSIDERANDO:

Qué, la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH en correspondencia con el **Principio de Sometimiento Pleno a la Ley** que rigen los actos de la administración pública se sujeta al procedimiento legalmente establecido en el Capítulo III del Decreto Supremo N°. 27172 - Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE de fecha 15 de septiembre de 2003, gozando en consecuencia de plena validez legal.

Qué, el inciso c) del art. 4 de la Ley N°. 2341 - Ley del Procedimiento Administrativo de 23 de abril de 2002, en igual forma consagra el **Principio de Sometimiento Pleno a la Ley** que asegura a los administrados el debido proceso, principio en virtud al cual se garantiza a la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario** el ejercicio amplio e irrestricto de su derecho a la defensa, a través de su apersonamiento, la presentación de sus pruebas de descargo y la formulación de sus alegatos, a fin de lograr una resolución fundada en los hechos y antecedentes que sirvan de causa y en el derecho aplicable.

Qué, la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH en correspondencia con el **Principio de Verdad Material** tiene como obligación, el de recurrir a todos los medios necesarios que permitan obtener la verdad material y objetiva de cómo acontecieron los hechos, así como, considerar y valorar toda prueba que permita profundizar la investigación, es decir, aquella que resulte totalmente vinculante a determinar la existencia o no de la infracción y que haga o infiera en el fondo del proceso, pudiendo descartar o apartarse de aquella que resulte ajena e irrelevante a lo que se pretende evidenciar.

Qué, la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH en correspondencia con los principios previstos en el art. 71 de la Ley N°. 2341 - Ley de Procedimiento Administrativo de fecha 23 de abril de 2002, se sujeta a que toda sanción administrativa que imponga, debe estar prevista por norma expresa y estar definidas en las leyes y disposiciones reglamentarias.

Qué, la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH en correspondencia con el **Principio de Responsabilidad** previsto en el parágrafo I del art. 78 de la Ley N°. 2341 - Ley de Procedimiento Administrativo de fecha 23 de abril de 2002, está sujeta a que sólo podrán ser sancionados por hechos constitutivos de infracción administrativa, las personas individuales o colectivas que resulten responsables.

D.C.B. V°B° A.N.H.

DISTRITAL COCHABAMBA V°B° P.C.M.H. A.N.H.

La Paz: Av. 20 de Octubre N° 2685 esq. Campos • Telf.: Piloto (591-2) 243 4000 • Fax.: (591-2) 243 4007 • Casilla: 12953 • e-mail: info@anh.gob.bo
Santa Cruz: Av San Martín N° 1700, casi 4to anillo, Edif. Centro Empresarial Equipetrol • Telf: (591-3) 345 9124 - 345 9125 • Fax: (591-3) 345 9131
Cochabamba: Calle Néstor Galindo N° 1455 • Telf.: (591-4) 448 5026 - 441 7100 - 441 7101 - 448 8013 • Fax (591-4) 448 5025
Tarija: Calle Alejandro Del Carpio N° 845 • Telf.: (591-4) 664 9966 - 666 8627 • Fax: (591-4) 664 5830
Sucre: Calle Loa N° 1013 • Telf.: (591-4) 643 1800 • Fax: (591-4) 643 5344
www.anh.gob.bo

Qué, la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH en correspondencia con el **Principio de Razonabilidad** previsto en el art. 26 del Decreto Supremo N°. 27113 - Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE de fecha 15 de septiembre de 2003, se sujetará a valorar sensatamente las circunstancias de hecho y la norma jurídica aplicable al caso, pero por sobre todo disponer medidas proporcionalmente adecuadas al fin perseguido por el orden jurídico.

Qué, la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH en correspondencia con el **Principio de Protección** previsto en el numeral 3 del art. 6 del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015, se sujetará a los mecanismos legales e institucionales destinados a garantizar el ejercicio de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

Qué, la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH en correspondencia con el **Principio de Favorabilidad** previsto en el numeral 6 del art. 6 del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015, se sujetará en caso de duda, la Ley y las estipulaciones convenidas se aplicarán en forma más favorable a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

Qué, bajo ese marco normativo dentro el presente procedimiento, la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario – CONSTRUCTORA HINOGAS** ha gozado de un debido proceso, pues no ha tenido limitación alguna en cuanto al derecho a su defensa, contando con la posibilidad de asumir la misma a través de cualquier medio de prueba admisible en derecho, **siempre y cuando se encuentre direccionada y le permita desvirtuar la presunta infracción por la cual se le formulo la admisión**. Siendo de esta manera que la investigación de la administración busca la verdad material en oposición a la verdad formal, por lo que, al apreciar de forma objetiva la realidad de cómo se ha suscitado los hechos que se expresan en los documentos y pruebas de cargo, se evidencia y concluye que:

a) Ante la necesidad de contar con el servicio de gas domiciliario para su negocio de lavandería de ropa en seco y vapor la Sra. Nelly Gonzales Coteja tomo contacto con la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario – CONSTRUCTORA HINOGAS**, a la cual cancelo la suma de Bs.7000 (siete mil 00/100 Bolivianos) en cuatro cuotas, la primera cuota a la firma de contrato en un monto de Bs. 1.000, la segunda cuota de Bs. 2.000.- en fecha 30 de junio de 2016, el tercer pago de Bs. 2000 y finalmente la cuarta cuota de bs. 2000 en 17 de Septiembre de 2016.
Que conforme manifiesta la usuaria, el operador a partir de la firma de contrato realizo la instalación interna de gas domiciliario hasta la instalación del gabinete del medidor, presento el proyecto a YPFB REDES DE GAS, mismo que se encuentra aprobado, pero el operador abandono el proyecto sin razón alguna en la etapa de solicitud de inspección final.

b) La usuaria Nelly Gonzales Coteja, adjunta en calidad de prueba:
1. Recibo No. 002187 de fecha 17 de Junio de 2016 por la suma de Bs. 1000.- (un mil 00/100 Bolivianos por concepto de instalación de Gas Natural Comercial, suscrito por Nely Gonzales (Entregue conforme) y Javier Mamani (Recibí conforme).
2. Recibo No. 002192 de fecha 30 de Junio de 2016 por la suma de Bs. 2000.- (dos mil 00/100 Bolivianos por concepto de instalación de Gas Natural, suscrito por Nelly Gonzales (Entregue conforme) y Javier Mamani (Recibí conforme).
3. Recibo No. 005901 por la suma de Bs. 2000.- (dos mil 00/100 Bolivianos) por concepto de instalación de Gas Natural, suscrito por Nelly Gonzales (Entregue conforme) y Javier Mamani (Recibí conforme).
4. Recibo No. 000351 de fecha 17 de Septiembre de 2016 por la suma de Bs. 2000.- (dos mil 00/100 Bolivianos) por concepto de instalación GN.

D.C.B. J. MENDEZ A.N.H.

DISTRITAL COCHABAMBA V°B° P.C.M.H. A N H

La Paz: Av. 20 de Octubre N° 2685 esq. Campos • Telf.: Piloto (591-2) 243 4000 • Fax.: (591-2) 243 4007 • Casilla: 12953 • e-mail: info@anh.gob.bo
Santa Cruz: Av San Martín N° 1700, casi 4to anillo, Edif. Centro Empresarial Equipetrol • Telf: (591-3) 345 9124 - 345 9125 • Fax: (591-3) 345 9131
Cochabamba: Calle Néstor Galindo N° 1455 • Telf.: (591-4) 448 5026 - 441 7100 - 441 7101 - 448 8013 • Fax (591-4) 448 5025
Tarija: Calle Alejandro Del Carpio N° 845 • Telf.: (591-4) 664 9966 - 666 8627 • Fax: (591-4) 664 5830
Sucre: Calle Loa N° 1013 • Telf.: (591-4) 643 1800 • Fax: (591-4) 643 5344
www.anh.gob.bo

c) La Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH produjo como prueba documental el **Informe Técnico INF-TEC-DCB 0214/2017** de fecha 13 de marzo de 2017, donde se establece el **incumplimiento de contrato por parte de la Empresa Instaladora lo que se plasma en el incumplimiento de la condiciones ofertadas**, misma que se encuentra firmada por la Ing. Catherine Cecilia Vargas Dávalos - Profesional ODECO a.i. Qué, por la fuerza probatoria que la legislación nacional y comparada les otorga en su calidad de documentos públicos gozan de total validez y legitimidad por estar sometidos plenamente a la Ley, de acuerdo a lo establecido en los arts. 27 y 32 de la Ley N°. 2341 - Ley de Procedimiento Administrativo de fecha 23 de abril de 2002 concordante con el art. 48 del Decreto Supremo No. 27113 - Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo de fecha 23 de julio de 2003.

d) La **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario – CONSTRUCTORA HINOGAS** no presento respuesta al traslado dentro el plazo señalado en el parágrafo II del art. 21 del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015 otorgado mediante Auto de Admisión y Traslado de Reclamación Administrativa de fecha 02 de junio de 2016 ni pruebas de descargo.

e) En ese contexto se puede establecer:

- Qué, el informe refiere específicamente que en fecha 10 de enero de 2017 persona ODECO recibió la reclamación de la Sra. Nelly Gonzales Coteja contra la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario – CONSTRUCTORA HINOGAS** representada legalmente por el Sr. Javier Mamani Hinojosa por incumplimiento de contrato en la conclusión de trabajos de instalación para gas natural domiciliario, habiéndose señalado Reunión de Conciliación para el día miércoles 01 de marzo de 2017 a hrs. 15:30 en oficinas de la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH Dirección Distrital Cochabamba, a la cual no asistió el representante de la Empresa Instaladora pese a su legal notificación, aspecto este que va en su perjuicio porque denota el poco interés que tuvo el operador por solucionar el problema, en consecuencia se evidencio la falta de instalación del regulador, medidores y la solicitud de la acometida para el suministro de gas natural, atentando con su accionar a los derechos del usuario establecido en el parágrafo I del art. 18 del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015.
- Qué, al no presentar argumentos la Empresa Instaladora no ayuda al fondo del presente caso (comisión de una infracción), considerando que de acuerdo al Principio de Verdad Material, inserto en el inciso d) del art. 4 de la Ley N°. 2341 - Ley del Procedimiento Administrativo el cual establece: "(...) La Administración Pública investigara la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil; (...).", que no afectan al procedimiento administrativo como tal.
- Con estos antecedentes se puede establecer que, el accionar de la Empresa Instaladora se enmarca dentro de lo previsto por el parágrafo I del art. 18 de la Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores aprobada mediante Ley N°. 453 de fecha 04 de diciembre de 2013 (derecho), es decir, vulnero los derechos del usuario relativos a recibir un adecuado servicio y cumplimiento de las condiciones ofertadas por la Empresa Instaladora que se encuentran plasmadas en un contrato contractual suscrito entre ambas partes, en consecuencia debiendo la Empresa Instaladora reponer este derecho vulnerado al usuario (culminación de los trabajos faltantes).
- Por tanto, se entiende en aplicación del Principio de la Sana Crítica, que estos elementos indiciarios son suficientes para constituirse en pruebas y por ende

La Paz: Av. 20 de Octubre N° 2685 esq. Campos • Telf.: Piloto (591-2) 243 4000 • Fax.: (591-2) 243 4007 • Casilla: 12953 • e-mail: info@anh.gob.bo
Santa Cruz: Av San Martín N° 1700, casi 4to anillo, Edif. Centro Empresarial Equipetrol • Telf: (591-3) 345 9124 - 345 9125 • Fax: (591-3) 345 9131
Cochabamba: Calle Néstor Galindo N° 1455 • Telf.: (591-4) 448 5026 - 441 7100 - 441 7101 - 448 8013 • Fax (591-4) 448 5025
Tarija: Calle Alejandro Del Carpio N° 845 • Telf.: (591-4) 664 9966 - 666 8627 • Fax: (591-4) 664 5830
Sucre: Calle Loa N° 1013 • Telf.: (591-4) 643 1800 • Fax: (591-4) 643 5344
www.anh.gob.bo

FUNDAR que la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario – CONSTRUCTORA HINOGAS** incumplió con el contrato, es decir, con las condiciones ofertadas.

- Qué, finalmente respecto a la Sana Crítica, nuestro ordenamiento jurídico ha establecido que la prueba será valorada de acuerdo al Principio de la Sana Crítica, así lo establece el parágrafo IV del art. 47 de la Ley N°. 2341 - Ley del Procedimiento Administrativo que dispone: "La autoridad podrá rechazar las pruebas que a su juicio sean manifiestamente improcedentes o innecesarias. Las pruebas serán valoradas de acuerdo al principio de la sana crítica.". Debiendo entender este principio como una acumulación de lógica y experiencia, por lo que la autoridad administrativa valorará la prueba a partir de su propia experiencia (considerando los hechos y el derecho) en relación a la reiteración de algunos hechos, pero también utilizando la lógica que nos permite construir ciertas decisiones y silogismos para obtener como resultado una decisión fundada precisamente en la lógica y experiencia jurídica (los hechos y el derecho). Bajo ese criterio, de la documentación adjunta a la presente causa por Agencia Nacional de Hidrocarburos, se colige con claridad meridiana (hechos) el incumplimiento de las condiciones ofertadas, lo cual da luces y certeza plena de la vulneración de los derechos del usuario, en consecuencia el Informe Técnico emitido tiene todo el respaldo probatorio para sustentar de manera inequívoca la vulneración establecida por el parágrafo I del art. 18 del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015 (derecho).
- Qué, en ese entendido, el tratadista Allan R. Brewe Carias en su obra "La Carga de la Prueba en el Derecho Administrativo" indica que la labor de la administración en el procedimiento sancionador está regida por reglas diferentes a la jurisdiccional puesto que no es un juez, ni sus decisiones son jurisdiccionales menos dirime un conflicto de interés contrapuesto, sino simplemente otorga una solicitud o sanciona una infracción, por tal motivo la administración está obligada a **sancionar o no una infracción y puede fundar su decisión en razones de hecho o de derecho diferentes a las invocadas por las partes interesadas**", lo cual implica que, entre otros elementos, la contradicción y producción de pruebas que realice el administrado y/o regulado para desvirtuar la denuncia formulada en su contra y garantizar de esa forma que la decisión administrativa se ajuste y/o funde con **MAYOR OBJETIVIDAD, CERTEZA, AMPLITUD Y CLARIDAD**, por lo que, bajo ese criterio la Agencia Nacional de Hidrocarburos busca imponer la restauración a una conducta vulneradora que sí puede ser comprobada y sustentada en el presente trámite por el hecho de que existe constancia fehaciente de la misma.

POR TANTO:
El Director Distrital del Departamento de Cochabamba de la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH emite el presente acto administrativo en ejercicio de las atribuciones delegadas por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH, mediante Resolución Administrativa RA-ANH-DJ N°. 0315/2015 de fecha 14 de septiembre de 2015 y en cumplimiento a lo establecido en las demás normas aplicables,

RESUELVE:
PRIMERO.- Declarar **FUNDADA** la Reclamación formulada mediante Formulario de Reclamación Administrativa (FRA) FRA/002/2016 de fecha 09 de febrero de 2017 contra la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario – CONSTRUCTORA HINOGAS**, por ser responsable de incumplimiento de las condiciones ofertadas, previsto en el parágrafo I del art. 18 de la Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores aprobada mediante Ley N°. 453 de fecha 04 de diciembre de 2013 y sancionado por el art. 62 de la Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores aprobada mediante

La Paz: Av. 20 de Octubre N° 2685 esq. Campos • Telf.: Piloto (591-2) 243 4000 • Fax.: (591-2) 243 4007 • Casilla: 12953 • e-mail: info@anh.gob.bo
Santa Cruz: Av San Martín N° 1700, casi 4to anillo, Edif. Centro Empresarial Equipetrol • Telf: (591-3) 345 9124 - 345 9125 • Fax: (591-3) 345 9131
Cochabamba: Calle Néstor Galindo N° 1455 • Telf.: (591-4) 448 5026 - 441 7100 - 441 7101 - 448 8013 • Fax (591-4) 448 5025
Tarija: Calle Alejandro Del Carpio N° 845 • Telf.: (591-4) 664 9966 - 666 8627 • Fax: (591-4) 664 5830
Sucre: Calle Loa N° 1013 • Telf.: (591-4) 643 1800 • Fax: (591-4) 643 5344
www.anh.gob.bo

Ley N°. 453 de fecha 04 de diciembre de 2013 concordante con el parágrafo II del art. 27 del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015.

SEGUNDO.- Ordena a la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario – HINOGAS** la **RESTAURACIÓN POSITIVA CONSISTENTE EN LA EJECUCIÓN INMEDIATA DE LA OBLIGACIÓN ASUMIDA**, conforme a lo establecido en el inciso b) del numeral 3 del art. 62 de la Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores aprobada mediante Ley N°. 453 de fecha 04 de diciembre de 2013. De conformidad con lo establecido por el parágrafo II del art. 26 del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015, se otorga el plazo de quince (15) días hábiles administrativos a partir su legal notificación con la presente Resolución a objeto de dar cumplimiento a la sanción impuesta.

TERCERO.- En caso de incumplimiento a lo establecido en la presente Resolución, se procederá con lo previsto por el art. 36 y 37 del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015 concordante con el art. 61 de la Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores aprobada mediante Ley N°. 453 de fecha 04 de diciembre de 2013.

CUARTO.- Contra la presente Resolución la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario – CONSTRUCTORA HINOGAS** podrá hacer uso del medio de impugnación establecido por Ley: Recurso de Revisión dentro de los diez (10) días siguientes a su legal notificación, en la forma establecida por el art. 60 de la Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores aprobada mediante Ley N°. 453 de fecha 04 de diciembre de 2013 concordante parágrafo I del art. 31 del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015.

Notifíquese por cédula a la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario – CONSTRUCTORA HINOGAS** en el domicilio ubicado en El Ato – Calle Sapahaqui No. 1065, zona Amor de Dios del departamento de La Paz, según lo previsto por el inciso b) del art. 13 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N°. 27172 de fecha 15 de septiembre de 2003.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Es conforme.

Abog. Paola C. Mercado Hinojosa
RESPONSABLE DEL AREA LEGAL a.i.
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS
DIRECCIÓN DISTRITAL COCHABAMBA

Ing. Jimmy Hilmar Mendez Rojas
DIRECTOR DISTRITAL COCHABAMBA
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

DISTRITAL COCHABAMBA VºBº P.C.M.H.

La Paz: Av. 20 de Octubre N° 2685 esq. Campos • Telf.: Piloto (591-2) 243 4000 • Fax.: (591-2) 243 4007 • Casilla: 12953 • e-mail: info@anh.gob.bo
Santa Cruz: Av San Martín N° 1700, casi 4to anillo, Edif. Centro Empresarial Equipetrol • Telf: (591-3) 345 9124 - 345 9125 • Fax: (591-3) 345 9131
Cochabamba: Calle Néstor Galindo N° 1455 • Telf.: (591-4) 448 5026 - 441 7100 - 441 7101 - 448 8013 • Fax (591-4) 448 5025
Tarija: Calle Alejandro Del Carpio N° 845 • Telf.: (591-4) 664 9966 - 666 8627 • Fax: (591-4) 664 5830
Sucre: Calle Loa N° 1013 • Telf.: (591-4) 643 1800 • Fax: (591-4) 643 5344
www.anh.gob.bo