

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RADPS-ANH-DPT N° 0001/2018**  
Potosí, 23 de febrero de 2018

**VISTOS:**

El Auto de Admisión y Traslado de Reclamación Administrativa de fecha 15 de diciembre de 2017, 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 – “EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES E.S.G.”**, 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 párrafo I y III del art. 26 de la Ley N°. 453 - Ley General de los Derechos de la Usuarías 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 reclamación administrativa ante entidades competentes, conforme a lo previsto en la respectiva normativa específica. (...).”**

Qué, el párrafo 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**

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RADPS-ANH-DPT N° 0001/2018**

1





Qué, el Reglamento General de los Derechos de las Usuarías 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:

Que, el formulario de Reclamación Administrativa, y la documentación de respaldo remitidas por ODECO Distrital Potosí de la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH evidencia que, Leonarda Quispe Veliz, se presentó en la Oficina ODECO Distrital Potosí, a objeto de presentar reclamación en contra de la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario “CONSTRUCTORA Y CONSULTORA COLINA VERDE”**, siendo los antecedentes los siguientes:

- En fecha 21 de noviembre de 2017, se suscribió contrato de adhesión entre Leonarda Quispe Veliz y la Empresa Instaladora “CONSTRUCTORA Y CONSULTORA COLINA VERDE” representada por Juan Aguirre Sánchez, para la realización del diseño del proyecto y ejecución de instalación interna de gas natural de categoría doméstica (instalación particular multifamiliar) en el domicilio de la ahora reclamante, ubicado en calle 17 de agosto N° 34 en la Zona Villa Fátima de la ciudad de Potosí, estableciéndose la presentación del proyecto en el plazo máximo de 10 días calendario; y posteriormente, la entrega de la obra concluida sería en el plazo máximo de 10 días después de haber sido aprobado el proyecto por parte de YPFB Redes de Gas.
- También con anterioridad en fecha 20 de julio de 2017, la ahora reclamante suscribió contrato de adhesión con la misma empresa instaladora, para la realización de diseño y ejecución de obras de instalación interna de gas natural (instalación particular), a ser realizada en su domicilio ubicado en calle 17 de agosto N° 34, Zona Villa Fátima de la ciudad de Potosí, estableciéndose la presentación del proyecto en el plazo máximo de 10 días calendario; y posteriormente, la entrega de la obra concluida sería en el plazo máximo de 10 días después de haber sido aprobado el proyecto por parte de YPFB Redes de Gas.
- Sin embargo de ello, la reclamante indica que hasta la fecha de la presentación de la reclamación administrativa en 08 de febrero de 2018, no se finalizaron las instalaciones, habiendo incumplido la empresa instaladora con lo dispuesto en el contrato, ocasionando el consiguiente perjuicio.

Que, la instaladora por su parte, pese a haberse notificado con el auto de admisión de la reclamación administrativa FRA/0004/2018, y disponerse el plazo de siete (7) días hábiles administrativos para que pueda absolver la reclamación y pronunciarse respecto al posible incumplimiento del contrato expuesto por Leonarda Quispe Veliz, sin embargo, la empresa instaladora no se apersonó a objeto de responder la reclamación administrativa ni tampoco ofrecer elementos de descargo.

Que, bajo estos antecedentes, y los argumentos expuestos tanto por la reclamante; y ante la no presentación de descargo alguno por parte de la empresa instaladora, se ha podido establecer con meridiana precisión, el eventual incumplimiento a las condiciones y términos ofertados por la empresa a la usuaria; a este respecto también debe tenerse en cuenta que conforme al procedimiento para la atención de reclamaciones administrativas, aprobado por Resolución Administrativa RA-ANH-DJ N° 0301/2015, la carga de la prueba corresponde al operador.

Qué, el párrafo I del art. 18 de la Ley General de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores aprobada mediante Ley N°. 453 de fecha 04 de

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RADPS-ANH-DPT N° 0004/2018**

2



violentado ningún acceso al domicilio del reclamante, no pudiendo soslayar su responsabilidad al respecto; situación que también conllevó que la empresa tenga que recurrir al técnico Iván Chávez Huayta a que continúe el trabajo de instalación.

- Posteriormente mientras se realizaban las obras, YPFB comunicó a la instaladora que una nueva norma técnica disponía que las tuberías empotradas debieran ser encamisadas con ventilación en sus extremos, lo cual conllevó modificación al proyecto
- De esta manera se realizó un segundo proyecto, sin costo adicional al usuario y se presentó para su aprobación en fecha 28 de septiembre de 2016; habiendo sido devuelto aprobado en fecha 18 de enero de 2017.
- Una vez encontrada la solución al problema técnico, se procedió a desarmar lo ya instalador y se prosiguió con los trabajos de instalación de terminal para uso de horno, aunque sin la instalación de reguladores de segunda etapa que deben ser instalados por cada planta, ello debido a que el Reclamante no realizó la provisión de los mismos pese a innumerables solicitudes que se hizo.
- Por otra parte, hace referencia también a que la conclusión del trabajo se vio impedida y dificultada por que en ausencia de Manuel Saravia representante de la instaladora, debido a una actitud irresponsable del albañil contratado por el reclamante, el cual impidió que el técnico Iván Chávez pueda concluir la obra de las dos cocinas proyectadas, por decisión del ahora Reclamante, el cual decidió cambiar la instalación de la cocina en el quinto piso al extremo norte, siendo que ya se había realizado la derivación en la parte sur del edificio; cuando al respecto se le comunicó que implicaba la elaboración de un nuevo proyecto, el reclamante manifestó su desagrado y pretendió se realice esta modificación sin proyecto, lo cual es imposible.
- Refiere además que esta conducta por parte del ahora reclamante ocasionó perjuicio a la Instaladora, por cuanto además de entorpecer sus actividades normales en la ejecución de la obra, tampoco se puede realizar la supervisión de la obra por parte de YPFB Redes de Gas, pese a que no abandonó los trabajos como indica el Reclamante, encontrándose aun en las obras equipo de soldadura, escalera y materiales para instalación de agua y calefacción central en el edificio del reclamante (empero según aclara, debido a otro contrato suscrito, respecto a red de agua y calefacción central)
- Posteriormente, mediante nota de 29 de noviembre de 2017, la Instaladora hace conocer que el avance de la obra en propiedad del ahora Reclamante, se realizó hasta la séptima planta donde se instaló una terminal para un horno, sin embargo parte de la instalación fue retirada unilateralmente por el ahora Reclamante, a partir de la sexta planta, en la cual se había instalado tubería modificatoria para una cocina, además de haberse modificado la instalación propuesta por la instaladora, en el tramo Reg. 1.2.a etapa-M, instalando erróneamente tubería de 1", siendo que el proyecto original contemplaba tubería de 1/2", admitiendo el Reclamante haber realizado estas modificaciones con el instalador Iván Chávez, según el criterio de este último.

Que, en este entendido, se puede apreciar la probable existencia de incumplimiento de contrato de obras de instalación de gas natural por parte de la empresa "Empresa de Servicios Generales E.S.G.", lo cual motivó la tramitación de la presente reclamación administrativa.

#### CONSIDERANDO:

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. (...)."**

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RADPS-ANH-DPT N° 0001/2018

3





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, emitió el **AUTO DE ADMISIÓN Y TRASLADO DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA** de fecha 15 de diciembre 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, actuado que fue legalmente notificado en fecha 15 de diciembre de 2017; a la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario – EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES E.S.G.**, en su domicilio ubicado en su domicilio registrado ante la ANH, 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 24 de mayo de 2017, 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, sin embargo de la convocatoria realizada en constantes ocasiones, y de haberse intentado llevar a cabo audiencia de avenimiento en fecha 19 de diciembre de 2017, no fue posible lograr un avenimiento entre las partes, manifestando ambas partes lo irreconciliable de sus argumentos y pretensiones.

#### 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

#### RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RADPS-ANH-DPT N° 0001/2018

4



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.

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 – EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES E.S.G.** 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) El reclamante Héctor Huanaco Vega, ante la necesidad de contar con servicio de gas natural en su propiedad, ubicada en Av. Las Banderas s/n, contrató los servicios de la empresa instaladora de gas natural EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES E.S.G., por el monto de Bs. 28.000 (veintiocho mil 00/100 bolivianos), otorgándose un anticipo de Bs. 20.000 siendo el termino de entrega de la instalación de treinta días hábiles a partir de la fecha de entrega del proyecto para su aprobación por YPFB; siendo suscrito el contrato en fecha 08 de julio de 2016
- B) Empero de ello, debido a diversos factores argumentados tanto por el Reclamante (abandono de la obra por la empresa, subcontratación, etc.); como por la empresa (robo de materiales, modificaciones no autorizadas, falta de voluntad del reclamante para la modificación de proyecto); conllevaron que hasta la fecha, no se haya procedido a realizar la supervisión e inspección técnica por parte de YPFB Redes de Gas; con el consiguiente perjuicio al reclamante.
- C) Al respecto de estos hechos, y con la finalidad de contarse con valoración de los elementos de cargo y de descargo producidos durante la tramitación de la presente

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RADPS-ANH-DPT N° 0001/2018**

5



- Reclamación Administrativa; se solicitó mediante nota NI-DPT 0100/2017, valoración técnica de los antecedentes, obteniéndose en respuesta el Informe INF-DPT 0033/2018 de 05 de febrero de 2018, el cual realizando la exposición de fundamentos técnicos establece en principio las modificaciones al proyecto aprobado, haciendo constar que conforme a la puntualización realizada por YPFB; cualquier cambio o modificación son de absoluta responsabilidad de la empresa instaladora, existiendo modificaciones en la posición inicial de gabinete de medición y regulación, trayectoria de tubería e inclusión en un punto del piso 6, adicionalmente de tubería en el tramo aguas abajo del regulador de segunda etapa, no se encuentra en función a lo calculado en el proyecto; y no se realizó instalación en el horno del piso 7 y cocina del piso 5.
- D) Por otra parte, respecto a la afirmación de la empresa instaladora de haber contratado a Iván Edwin Chávez Huayta, se evidencia que el referido técnico no formó parte de la empresa instaladora EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES E.S.G., hecho que valorado en conjunto a la demás prueba cursante permite advertir el incumplimiento al contrato por parte de la empresa instaladora, debiéndose tener además presente, que conforme indica el artículo 45 parágrafo III del Reglamento aprobado por D.S. 1996, *“Toda aquella instalación que no cuente con la debida aprobación de la Empresa Distribuidora, sea nueva, modificación o ampliación de la misma, será considerada clandestina”*.
- E) Además de este análisis, se debe tener en cuenta que el contrato establecía un plazo de 30 días hábiles para la entrega de la instalación a partir de la fecha de entrega del proyecto para su aprobación por parte de YPFB Distrito Redes de Gas Potosí, pudiéndose advertir incumplimiento del contrato por parte de la empresa instaladora por cuanto en fecha 18 de enero de 2017, el proyecto PT-UDC-COM-ENE-2017-N° 35 fue aprobado por YPFB; el contratista indica mediante nota registrada en la ANH con código de barras 2248641 de 31 de octubre de 2017, que a mediados de octubre se procedía con la conclusión del trabajo. Asimismo de acuerdo a lo indicado en el Informe UDC-0748/2017 de 05 de diciembre de 2017 presentado por YPFB Redes de Gas la empresa instaladora no había solicitado inspección del proyecto, infringiendo con lo establecido en el parágrafo II artículo 33 del Decreto Supremo N° 1996.
- F) El Informe INF-DPT 0033/2018 de 05 de febrero de 2018, concluye que la instalación de tubería de fecha 15 de agosto de 2016, se la realizó sin contar con el proyecto aprobado por YPFB Redes de Gas Potosí, siendo el proyecto aprobado en fecha 18 de enero de 2017; y debiéndose considerar que además de ello, a la fecha la empresa instaladora Empresa de Servicios Generales E.S.G. no solicitó inspección del proyecto, pese a su afirmación durante la sustanciación de la presente Reclamación Administrativa, de no haber abandonado el proyecto; incumpliendo en consecuencia con el contrato suscrito con el ahora reclamante en cuanto a los plazos y ejecución.
- G) Que, con respecto a los argumentos expuestos por la Instaladora, se debe tener presente que conforme al Reglamento de Diseño, construcción, operación de Redes de gas natural e instalaciones internas Decreto Supremo 1996, en su artículo 24 punto 3, se constituye en infracción, el incumplimiento de contrato con el usuario final, no pudiendo delegar esta responsabilidad a terceras personas (el técnico Iván Chávez Huayta), como en el caso de autos; hecho que en consecuencia se constituyó en antecedente de las demás interrupciones a las obras y dificultades expuestas por ambas partes, que tuvieron como resultado el incumplimiento del contrato. Por otra parte, se debe tener presente que, conforme concluye el Informe INF-DPT 0033/2018, existe manifestado retraso en la ejecución de las obras (a partir de la aprobación del proyecto por YPFB Redes de Gas) y en consecuencia incumplimiento al contrato por parte de la empresa.
- H) Que, por otra parte, respecto a la solicitud del reclamante Héctor Huanaco Vega, de la restitución del monto de Bs. 20.000 (veinte mil 00/100 bolivianos), debe tenerse presente que conforme refiere el Informe Técnico INF-DPT 003/2018 si bien se registra incumplimiento por parte de la empresa instaladora, se registra un avance del 80 % de las obras de instalación, y considerándose que el pago efectuado se encontraría medianamente justificado por el grado de avance de las obras, no corresponde dar curso a esta solicitud, en criterio de equidad y justicia.

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°.

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RADPS-ANH-DPT N° 0001/2018**

6





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 o en su defecto la restitución de los montos erogados por el usuario/consumidor más los intereses legales que correspondan).

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 **FUNDAR** que la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario – EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES E.S.G.** incumplió con las condiciones ofertadas en el contrato.

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 Potosí de la Agencia Nacional de Hidrocarburos en ejercicio de las atribuciones delegadas 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; en nombre del Estado Plurinacional de Bolivia:

#### RESUELVE:

**PRIMERO.-** Declarar **FUNDADA** la Reclamación formulada mediante Formulario de Reclamación Administrativa (FRA) FRA/006/2017 contra la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario – EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES E.S.G.**, 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 Ley N°. 453 de fecha 04 de diciembre de 2013 concordante con el parágrafo II del art. 27

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RADPS-ANH-DPT N° 0001/2018**

7





del Reglamento Específico de la Ley N°. 453 aprobada mediante Decreto Supremo N°. 2337 de fecha 22 de abril de 2015.

**SEGUNDO.-** Se ordena e instruye a la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario – EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES E.S.G.** la **RESTAURACIÓN POSITIVA CONSISTENTE EN LA EJECUCIÓN INMEDIATA DE LA OBLIGACIÓN ASUMIDA**, (respecto a la Ejecutar el servicio u obligación asumida realizando con la debida diligencia las gestiones que correspondan ante YPFB Redes de Gas, para que el usuario/consumidor reclamante cuente con las obras concluidas y con el suministro de gas natural habilitado); o en su defecto y de verse imposibilitado a lo anterior; procederse a la Resolución del Contrato según lo solicitado por el reclamante a fin de no causarse mayor perjuicio al mismo; ello conforme a lo establecido en los incisos b) y c) 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, otorgándose el plazo de quince (15) días hábiles administrativos a partir su legal notificación con la presente Resolución a objeto de dar cumplimiento a la restauración impuesta, bajo apercibimiento de procederse con las sanciones administrativas correspondientes conforme a los artículos 23, 24, y 25 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo 1996.

**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; además de lo dispuesto en el artículo 24 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo 1996.

**CUARTO.-** Contra la presente Resolución la **Empresa Instaladora de Gas Natural Domiciliario – EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES E.S.G.**; 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 – EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES** en el domicilio ubicado en Calle Junín N° 37 de la Zona Central de la ciudad de Potosí, 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.

Abg. Walter A. Themer Villa  
PROFESIONAL JURÍDICO a.i.  
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS  
Dirección Distrital Potosí

Lic. Nelson Olivera Zola  
DIRECTOR DISTRITAL POTOSÍ  
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RADPS-ANH-DPT N° 0001/2018**

8