

**RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°**

La Paz, **23 ABR 2025**

**087**

**VISTOS:** El Recurso Jerárquico interpuesto por Belén Ríos Castillo en Representación Legal de Roció Ocampo de Wayar, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 69/2024 de 13 de noviembre de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT.

**CONSIDERANDO:** Que el Recurso Jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. Que el 28 de septiembre de 2022, la Sra. LOURDES ROCIO OCAMPO DE WAYAR (USUARIA), interpuso su reclamación directa al OPERADOR, manifestando sus intereses de la siguiente manera: "Compré un Boleto en BOA de ida a Miami y retorno a Sta Cruz en clase ejecutiva y pagué Sus. 2.770.- en clase turista era Bs. 1485 en EEUU me informaron que para el 21/09/2022 iba a operar una aeronave q' no tiene clase ejecutiva y q' el reembolso por el servicio ofrecido y no prestado me iban a hacer en Miami, en el avión de retorno, sólo me entregó Sus330 de los \$us 642,5 q' tenían que reembolsarme".

2. Que el 25 de octubre de 2022, el OPERADOR resolvió la reclamación, indicando que: "De acuerdo a informe de la estación Miami, se realizó la devolución en base a la tarifa adquirida por su persona, verificada en el historial de la reserva".

3. Que ante la disconformidad de resolución de respuesta del OPERADOR, la USUARIA presentó su reclamación administrativa el 26 de octubre de 2022; así, sobre dichos antecedentes, de conformidad a lo dispuesto en el inc. a) del Artículo 61 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 (REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172), se RECHAZÓ la Reclamación Administrativa mediante el Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 269/2024 de 29 de agosto de 2024 (AUTO 269/2024), notificado a las partes el 02 y 05 de septiembre de 2024, respectivamente; por ser manifiestamente infundado por no ser competencia de la ATT.

4. Que mediante nota S/N presentada en fecha 04 de septiembre de 2024, la USUARIA solicitó aclaración del AUTO 269/2024 manifestando entre otros aspectos que, se aclare que significa la reposición en la medida estricta y directa; que se entienda por reposición de daños y perjuicios e identificando la normativa; si se pidieron daños y perjuicios; y, se aclare el rechazo al ser manifiestamente infundado por no ser competencia de la ATT.

5. Que, en atención a lo señalado en el párrafo anterior, mediante la AUTO 278/2024, el Ente Regulatorio dispuso declarar NO HA LUGAR la solicitud de aclaración presentada por la USUARIA.

6. Que en fecha 02 de octubre de 2024, la USUARIA interpuso recurso de revocatoria, en contra de dichos actos administrativos, el cual fue admitido por el Auto ATT-DJ-A TR LP 218/2024 de 21 de octubre de 2024. Acto administrativo notificado al OPERADOR y a la RECURRENTE el 24 de octubre de 2024.

7. En fecha 13 de noviembre de 2024, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, emite la Resolución de Recurso de Revocatoria, basando su análisis en los siguientes argumentos.

i. De acuerdo a lo previsto en el Artículo 28 de la LEY 2341, entre los elementos esenciales de los actos administrativos se encuentran: i) Competencia, bajo el entendimiento que debe ser dictado por autoridad competente; ii) la causa, que se traduce en que el acto debe sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de fuente, así como en el derecho aplicable, y iii) el fundamento, que importa la expresión concreta de las razones que inducen a emitir el acto.

Elementos que constituyen la necesaria competencia, motivación y fundamentación que deben tener los actos administrativos, permitiendo al administrado el conocimiento de todas las razones que condujeron su decisión, con la finalidad de asumir una determinación debidamente fundamentada.

ii. Asimismo, el Artículo 29 de la misma norma legal, establece que los actos administrativos se emitirán por el órgano administrativo competente y su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico. Precepto concordante con el Artículo 25 del Decreto Supremo N° 27113, de 23 de julio de 2003, Reglamento a la Ley N° 2341, que determina que el acto administrativo debe emanar de un órgano que ejerza las atribuciones que le fueron conferidas por el ordenamiento jurídico en razón de la materia, territorio, tiempo y/o grado; por tal motivo la ATT ve necesario precisar que el inciso a) del Artículo 35 del Procedimiento Administrativo, prevé que son nulos de pleno derecho, los actos administrativos dictados por autoridad administrativa sin competencia por razón de la materia o del territorio. En tal sentido, la competencia con la que toda autoridad administrativa debe estar investida para ejercitar la función administrativa, es el conjunto de funciones que de acuerdo al ordenamiento jurídico le corresponde ejercitar y desarrollar a los órganos de la administración. Así, la competencia podría asimilarse al concepto de capacidad de las personas naturales, es decir una aptitud legal para obrar y ejercitar las funciones administrativas.

iv. Respecto al Principio de Congruencia, la ATT señala que la jurisprudencia constitucional sentada y desarrollada por la Sentencia Constitucional 1494/2011-R de 11 de octubre, señaló que: *"...la congruencia como principio característico del debido proceso, entendida en el ámbito procesal como la estricta correspondencia que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto; ahora bien, esa definición general, no es limitativa de la coherencia que debe tener toda resolución, ya sea judicial o administrativa, y que implica también la concordancia entre la parte considerativa y dispositiva: sino que además, debe mantenerse en todo su contenido, efectuando un razonamiento integral y armonizado entre los distintos considerandos y razonamientos contenidos en la resolución. La concordancia de contenido de la resolución y su estricta correspondencia entre lo pedido, lo considerado y lo resuelto, (...). En base a esas consideraciones, es que quien administra justicia, emitirá fallos motivados, congruentes y pertinentes"*.

Citando otro precedente, el ente regulador enuncia la Resolución Ministerial N° 303 de 19 de noviembre de 2012, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda estableció el precedente administrativo referido a que: *"La jurisprudencia constitucional establece que el principio de congruencia no sólo se entiende como la relación que debe existir entre formulación de cargos y sanción, sino como la ausencia de contradicción entre la parte considerativa y dispositiva de ambos actos, aspecto a cumplirse para garantizar al procesado el derecho a la defensa y al debido proceso"*. Bajo esa línea jurisprudencial y precedente mencionado, resulta esencial para la ATT, considerar que la RECURRENTE en el recurso de revocatorio motivo de autos, señaló que: *"El Auto ATT-DJ-A-ODETRLP 269/2024 de 29 de agosto de 2024 tiene vicio de incongruencia, toda vez que en su parte considerativa (Considerando N° 3) analiza el fondo de la reclamación empero en su parte decisoria resuelve RECHAZAR la reclamación ...al ser manifiestamente infundada"*; asimismo, efectuó una fundamentación respecto a una supuesta lesión al derecho a la prueba, señalando que: *"... no es menor la lesión al debido proceso en su elemento al derecho a la prueba, toda vez que pese a la petición de mi mandante para que se ordene el informe sobre la tarifa disgregada, este no fue tramitado por la ATT ni obrado por BOA (...) intentando trasladar esta obligación de manera confusa al agente de viajes, extra procedimiento y sin su citación y/o llamado al proceso"*.

v. En ese entendido el ente regulador señala que, de la revisión del recurso de impugnación se indica que existiría una presunta incongruencia entre lo considerado y lo resuelto en el punto considerativo 3 del AUTO 269/2024, hecho que implicaría una presunta vulneración del debido proceso en su elemento de congruencia; al respecto cabe señalar que, en el mismo Auto, este Ente Regulador dejó claro que el objeto que motiva la reclamación de la USUARIA no se circunscribe a la competencia de este Ente Regulatorio, toda vez que ésta solicitó la devolución de la totalidad del monto del servicio que no se prestó, estableciendo que este Ente Regulatorio no tiene competencia para atender lo impetrado debido a la participación de una Agencia de Viajes, entidad que se encuentra fuera del alcance de regulación por parte de la ATT; a mayor abundamiento se tiene la Reclamación Administrativa que en su pretensión refiere: *"(...), disponer*



que la empresa BOA, me devuelva el saldo pendiente, de la totalidad del monto por el servicio que no me prestó en el viaje de retorno a Bolivia que alcanza a la cantidad de \$us 312.50 (trescientos doce 50/100 dólares americanos), más los intereses legales devengados, (...)." Sobre el particular, cabe precisar que la expresión de agravios, permite que el agraviado seleccione del acto impugnado aquellos argumentos que lo perjudican; si el recurrente no elabora así su expresión de agravios no existe en rigor una herramienta apta para cuestionar eficazmente el acto administrativo impugnado. Siendo este un requisito indispensable para que el recurrente pueda probar su pretensión, en el caso que nos ocupa, la RECURRENTE sólo refiere incongruencia, pero no indica cual es y cómo le causa agravio; por lo que, no se puede emitir un pronunciamiento sobre el particular.

vi. En el contexto anotado, cabe precisar que el tercer considerando del acto administrativo impugnado no realizó ningún análisis de los argumentos de fondo de este caso, limitándose a describir los hechos y pretensiones llegando a la conclusión que la USUARIA al haber adquirido el servicio de transporte aéreo, a través de un tercero, en este caso una Agencia de Viajes, su pretensión se encuentra fuera del alcance de la competencia de la ATT, por mandato expreso del Artículo 4 del Reglamento a la Ley N° 453, Ley General de Derechos de las Usuarias y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores, aprobado mediante Decreto Supremo N° 2130, de 24 de septiembre de 2014, al constituirse dichas empresas en entidades no reguladas, salvando los derechos de la RECURRENTE.

vii. Respecto al argumento de valoración de la prueba, no se considera oportuno ni pertinente efectuar mayor análisis con relación a dicho argumento que hace al fondo de la litis administrativa que ha sido expuesto por la RECURRENTE, pues como se dijo, este Ente Regulador carece de competencia para emitir un pronunciamiento de fondo, teniendo presente que la competencia de las entidades públicas atañe al orden público y por ende es de cumplimiento obligatorio, aclarando que si se intentó un advenimiento fue con el único fin de encontrar una alternativa de solución entre la USUARIA y el OPERADOR.

viii. En ese sentido la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, resuelve rechazar el recurso de revocatoria presentado por Belen Rios Castillo en representación legal de Lourdes Rocio Ocampo de Wayar.

8. Mediante nota s/n de fecha 23 de diciembre de 2024, la representante de la recurrente, presenta Recurso Jerárquico, exponiendo las siguientes premisas:

i. señala la existencia de incongruencia toda vez que la La Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TRLP 69/2024 al confirmar totalmente el Auto 269/2024 arrastra el vicio de incongruencia acusado a tiempo del recurso de revocatoria al reiterar la negativa de la propia competencia de la ATT para conocer y resolver la reclamación administrativa con argumentos inconsistentes al extremo de invocar doctrina constitucional que debería aplicarse en favor de la afectada, pero que se exime de ello porque entiende que "...no se elaboró la expresión de agravios....al solo referir incongruencia y no indicar cuál es y cómo le causa agravio...."; argumenta además que tal afirmación es contraria a la materialidad del recurso que si realiza una fundamentación de agravios sufridos identificándolos de manera clara como se lee del recurso de fecha 1 de octubre de 2024 y advierte un exceso de formalismo o una disimulada parcialidad hacia BOA y que por tal motivo le impidió resolver en derecho.

ii. La Recurrente señala que, en consonancia con la jurisprudencia y doctrina invocadas en la resolución impugnada la incongruencia se caracteriza como la alteración del debate del procedimiento, la que debe cesar y resolverse la causa tal y como ha sido planteada; por tal motivo reitera que los hechos de la decisión que dio lugar al recurso de revocatoria en el vicio de incongruencia acusado en tanto en su parte considerativa (considerando 3), analiza el fondo de la reclamación, empero en su parte decisoria resuelve RECHAZAR la reclamación administrativa al ser *manifestantemente infundada por no ser competencia de la ATT*. Y por ello reitera que tal manifestación, que no ha sido revisada por la Resolución Revocatoria, no sólo es ambigua sino errónea, en tanto si la reclamación era infundada se debió resolver en el fondo de la cuestión planteada y si por el contrario la autoridad entendía que era incompetente, así lo debió declarar sin referirse al fondo como lo hizo en el Considerando 3, señalando por el contrario cual es el órgano competente para atender la reclamación, petición o pretensión.

Pero además el acto administrativo recurrido y cuyo agravio se expresó de manera clara, es también incongruente al omitir resolver en el fondo de la reclamación que pedía en los términos de su redacción ordena a BOA el reembolso de \$us 312.50.

iv. Enuncia el artículo 5 de la Ley 2341 (Competencia), que señala:

- I. Los órganos administrativos tendrán competencia para conocer y resolver un asunto administrativo cuando éste emane, derive o resulte expresamente de la Constitución Política del Estado, las leyes y las disposiciones reglamentarias.
- II. La competencia atribuida a un órgano administrativo es irrenunciable, inexcusable y de ejercicio obligatorio y sólo puede ser delegada, sustituida o avocada conforme a lo previsto en la presente Ley.

De donde y considerando la causa petendi y la pretensión, la ATT debió resolver sobre el reembolso y no declararse incompetente afectando el derecho al debido proceso de su mandante que como usuario tiene derecho a una resolución de fondo por mandato del art. 115 Constitucional.

v. señala que existió lesiones a sus derechos, tal es el caso de la Lesión al debido proceso en su elemento al derecho a la prueba La Resolución Revocatoria invocando incompetencia omitió asimismo resolver sobre la violación al debido proceso en su elemento al derecho a la prueba, toda vez que su mandante para que se ordene el informe sobre la tarifa disgregada, este no fue tramitado por la ATT ni obrado por BOA pese al mandato del Art. 63 II. Del reglamento, intentando trasladar esta obligación de manera confusa al agente de viajes, extra procedimiento y sin su situación y/o llamado al proceso

Violación al debido proceso en su elemento del derecho de acceso a la justicia. El hecho de haber pedido intereses además de la devolución del precio pagado no devuelto por un servicio no prestado por BOA, no tornaba per se en incompetente a la ATT, sino que ésta debido estimar parcialmente la reclamación y excluirse de ella los accesorios (Intereses).

vi. Por último, la Recurrente señala que la negativa de la ATT a su competencia es grosera, peor aún si para ello intenta incorporar en el conflicto de la agencia de viajes como si hubiera sido la incumplidora del servicio y tratar de desviar el asunto a una entidad que nada tiene que hacer en este caso (el órgano de defensa del consumidor).

9. Mediante Auto de Radicatoria RJ/AR – 02/2025 de fecha 03 de enero de 2025, se admite el Recurso Jerárquico Interpuesto por Belén Rios Castillo; acto que fue notificado a las partes dentro del proceso administrativo.

**CONSIDERANDO:** Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ-N° 199/2025 de 17 de abril de 2025, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del Recurso Jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el Recurso Jerárquico interpuesto por Belén Rios Castillo en representación legal de Lourdes Rocío Ocampo de Wayar contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 69/2024 de 13 de noviembre de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT.

**CONSIDERANDO:** Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 199/2025, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el párrafo II del Artículo 115 de la Constitución Política del Estado determina que: "El Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones".

2. Que la parte pertinente del Artículo 117 de la citada norma Constitucional dispone que: "Ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso (...)".

3. Que el artículo 232 de la misma norma suprema determina que: "La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados".

4. Que el artículo 235 de la norma constitucional dispone que son obligaciones de las Servidoras y los Servidores Públicos: "1. *Cumplir la Constitución y las leyes.* 2. *Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública (...)*".

5. Que el artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo determina que la actividad administrativa, se regirá entre otros, por los principios de sometimiento pleno a la Ley, por el cual la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la Ley, asegurando a los administrados el debido proceso. Asimismo, establece que la administración pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.

6. El artículo 21 de la citada Ley N° 2341 determina que: I. Los términos y plazos para la tramitación de los procedimientos administrativos se entienden como máximos y son obligatorios para las autoridades administrativas, servidores públicos y los interesados. II. Los términos y plazos comenzarán a correr a partir del día siguiente hábil a aquél en que tenga lugar la notificación o publicación del acto y concluyen al final de la última hora del día de su vencimiento.

7. Que el párrafo IV del artículo 66 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002 de Procedimiento Administrativo, dispone que la autoridad competente para resolver los recursos jerárquicos será la máxima autoridad ejecutiva de la entidad o la establecida conforme a reglamentación especial.

8. Que el artículo 91 del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobada mediante Decreto Supremo N° 27172, dispone: "I. El Superintendente General resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, prorrogables por otros sesenta (60) días en caso de la apertura de un término de prueba. Si el término de prueba es abierto de oficio, el auto de apertura deberá fundamentarse en las razones que lo justifican. II. El Recurso Jerárquico será resuelto de la siguiente manera: a. Desestimándolo cuando no existiere nulidad absoluta y hubiese sido interpuesto fuera de término o por un recurrente no legitimado; o no cumpla con los requisitos esenciales de forma exigidos; o hubiese sido interpuesto contra una resolución que previamente no fue impugnada mediante recurso de revocatoria; no cumple con los requisitos formales esenciales exigidos; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia; o b. Aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado; o c. Rechazando el recurso, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado."

9. Previamente a realizar el análisis de los diferentes argumentos presentados por el recurrente, se debe analizar los siguientes aspectos:

i. El recurrente, expone como primer agravio, que la Resolución de Recurso de Revocatoria invocando incompetencia omitió asimismo resolver la vulneración al debido proceso en su elemento derecho a la prueba, intentando atribuir la responsabilidad a la agencia de viajes.

Se debe tomar en cuenta que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, ejerce competencia de control y Fiscalización sobre los operadores de **forma directa**; sin embargo, no se puede alegar vulneración cuando existe un **tercero**, en el presente caso la **agencia de viajes**, ya que son entidades privadas por las cuales el mecanismo de control varía y escapa de las competencias asignadas a la ATT.

ii. De la revisión de la nota de recurso jerárquico, se evidencia que la Recurrente señala que, se *habría intentado trasladar esta obligación de manera confusa al agente de viajes, extra procedimiento y sin su citación y/o llamado al proceso*; Al respecto, cabe precisar que si la ATT no es competente para realizar pronunciamiento alguno sobre un tercero (agencia de viajes), tampoco ejerce competencia para realizar la convocatoria al tercero, debido a que como anteriormente se señaló, no ejerce tuición sobre el sector de agencias de viajes.

Ahora bien, evidentemente existe una afectación a la Usuaría; sin embargo, dicho procesamiento no le corresponde a esta instancia administrativa ya que, al existir un intermediario, este debió brindar la información necesaria, a fin de no generar ningún perjuicio; al respecto se evidencia que en el resuelve segundo de la Resolución de Revocatoria señala expresamente: "*Teniendo en cuenta la falta de competencia de este Ente Regulados, se salva los derechos de la USUARIA/RECURRENTE de presentar su reclamación ante las instancias competentes del Viceministerio de Defensa del Consumidor, dependiente del Ministerio de Justicia y Transparencia*

*Institucional*"; consecutivamente en el punto **TERCERO**, señala: "A fin de garantizar el derecho a la petición de la **RECURRENTE**, se solicita a la Empresa Nacional Pública Estratégica **BOLIVIANA DE AVIACIÓN - BOA**", proporcione a la **USUARIA** la tarifa disgregada (componente del precio pagado) correspondiente al presente caso.

iii. Por último, esta Autoridad Jerárquica, no puede fallar en el fondo, debido a que los hechos corresponden a otra instancia administrativa al tratarse de una Agencia de Viajes, mismo que se regula conforme la Ley N° 453, y su reglamento.

10. En consideración a todo lo señalado, en el marco del inciso c) del artículo 91 del Reglamento aprobado por D.S. N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Belen Carmen Rios Castillo, en representación Legal de Lourdes Rocio Ocampo de Wayar, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 69/2024 de fecha 13 de noviembre de 2024.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO ÚNICO.- RECHAZAR** el Recurso Jerárquico planteado Belen Carmen Rios Castillo, en representación Legal de Lourdes Rocio Ocampo de Wayar, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 69/2024 de fecha 13 de noviembre de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT, confirmando totalmente el acto administrativo impugnado

**Notifíquese, regístrese y archívese.**

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

