

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 98

La Paz, 09 MAY 2025

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por Maria Luisa Soliz Balajar la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 78/2024 de fecha 10 de diciembre 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 19 de marzo de 2024, la USUARIA presentó su Reclamación Directa a la COMPAÑIA DE SERVICIO DE TRANSPORTE AEREO S.A. - AMASZONAS (OPERADOR), mediante el portal web www.mireclamo.bo, signado con el número 91119/2024, manifestando: "... mi vuelo fue cancelado por motivos de que la línea amazonas no estaba volando por razones administrativas se fue a la empresa para la devolución, la empresa se negaba a la devolución indicando que pronto volarían y es así que no quisieron devolver el dinero del pasaje".

2. Que el 04 de abril de 2024, el OPERADOR respondió la reclamación directa presentada por la USUARIA, bajo los siguientes fundamentos: "(...) Usted podría pedir la devolución de sus pasajes tomando en cuenta lo siguiente (...) toda devolución de pasaje se sujetará a las condiciones de la tarifa adquirida, aspecto que no puede considerarse como 'incumplimiento'; toda vez que la tarifa es seleccionada por el usuario durante la compra del pasaje, y por tanto nuestra empresa aplicará lo establecido en el 'Reglamento de Atención a los Derechos de Usuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 9 de septiembre de 2009-Bolivia', en su 'ARTÍCULO 20.- (...)'. Que nuestra empresa, informó por diferentes medios de comunicación y redes sociales la reprogramación de vuelos sin costo, y cumple a cabalidad la normativa referida a tarifas siendo que informó a la Autoridad de Regulación sobre las tarifas que no se encuentran sujetas a devolución, como son: las Tarifas Económicas, Promocionales, y con descuentos especiales otorgados por nuestra empresa". 3. La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, mediante ATT-DJ-A TR LP 337/2023 de fecha 01 de diciembre de 2023, se dispone Apertura de Término de prueba, mismo que fue notificado en fecha 05 de diciembre de 2023.

4. Que el OPERADOR, en su respuesta agrego, además, que: "... informamos que toda la devolución se sujetará a lo establecido en la Resolución Ministerial N° 30 'Reglamento Regulatorio de Transporte Aéreo' (...) La devolución comprende el 100% del Neto más las Tasas, sin Tax (Impuestos) (...) para proceder a formalizar su requerimiento de devolución si la compra del ticket fue realizada por AMASZONAS, puede realizarla mediante carta de solicitud de devolución adjuntando documentación respaldatoria como ser fotocopias de Cédula de Identidad o Pasaporte de cada titular de los pasajes requeridos a ser reembolsados, fotocopia de pasajes; o también ingresando al siguiente link <https://www.amazonas.com/es-bo/atención-al-cliente/94-atencion-al-cliente/reembolso>, llenado el respectivo formulario y adjuntando documentación respaldatoria en formato PDF ...". Acto administrativo notificado a la USUARIA el 04 de abril de 2024.

5. Que mediante correo electrónico de 05 de junio de 2024 y presentado en esta Entidad Regulatoria el 07 de junio de 2024, la USUARIA presentó su reclamación administrativa ante el ente regulador, señalando que solicita la devolución de su dinero por la compra de tres (3) pasajes por la línea AMASZONAS, quienes no solucionaron su inconveniente, dándole una página que no funciona, motivo por el cual pidió solucionar el inconveniente a la brevedad.

6. Que la ATT, emitió el FORM 11/2024 notificado el 29 de octubre de 2024, por el cual, resolvió la reclamación administrativa de conformidad a lo establecido en el inciso 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), declarando el rechazo de la misma; en tal sentido la usuaria presentó reclamo de segunda instancia en fecha 29 de octubre de 2024, luego de haber tomado conocimiento del rechazo plasmado en el FORM 11/2024 señalando lo siguiente:

i. "De mi mayor consideración: yo María Luisa Soliz Balajar señores ATT no estoy de acuerdo del rechazo temporal del reclamo"

7. Que el 10 de diciembre de 2024, la Dirección Jurídica de la ATT, emitió el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1780/2024, a través del cual se realizó el análisis de las consideraciones legales correspondientes al recurso presentado y se recomendó la emisión de Resolución Revocatoria.

6. A través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 78/2024 de fecha 10 de diciembre de 2024, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte, resolvió: "ÚNICO.- **RECHAZAR** el recurso de revocatoria presentado por MARIA LUISA SOLIZ BALAJAR en contra del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por presentación Extemporánea – Transporte ATT-DJ-FREX-ODE-TR LP 11/2024 de 22 de octubre de 2024, y en consecuencia, **CONFIRMAR** en todas sus partes dicho acto administrativo de conformidad a lo previsto por el inciso c) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS. 27172.

i. Señala el ente regulador que, de acuerdo a lo previsto en los incisos c), d) y l) del Artículo 4 de la LEY 2341, la actividad administrativa se rige por los Principios de Sometimiento Pleno a la Ley, de Verdad Material y de Informalismo, según los cuales, la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso, investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige en el procedimiento civil; y, la inobservancia de exigencias formales no esenciales por parte del administrado que puedan ser cumplidas posteriormente, podrán ser excusadas y ello no interrumpirá el procedimiento administrativo; respectivamente.

ii. Hace mención al principio de informalismo, enunciando la Sentencia Constitucional, 0642/2003-R de 08 de mayo, citada en la Sentencia Constitucional Plurinacional 0103/2014-S3 de 05 de noviembre, refirió que: "la administración pública, puede excusar la inobservancia de exigencias formales no esenciales por parte del administrado, continuando con el procedimiento administrativo sin perjuicio de que aquellos se cumplan con posterioridad; en ese sentido, la SC 0642/2003-R de 8 de mayo, estableció: '...el principio de informalismo consiste en la excusación de la observancia de exigencias formales no esenciales y que pueden cumplirse después, por ejemplo la errónea calificación del recurso (Juan Francisco Linares, Derecho Administrativo, Editorial Astrea, pág. 348); la excusación referida, debe ser interpretada siempre a favor del interesado o administrado, pues traduce la regla jurídica in dubio pro actione, o sea, de la interpretación más favorable al ejercicio al derecho a la acción, para asegurar, más allá de las dificultades de índole formal, una decisión sobre el fondo de la cuestión objeto del procedimiento. Por consiguiente en virtud a ese principio de informalismo, la autoridad administrativa podrá interpretar el recurso no de acuerdo a la letra del escrito, sino conforme a la intención del recurrente, corrigiendo equivocaciones formales de los administrados...'; empero, si bien, la administración pública, puede y debe interpretar la actividad del administrado siempre a su favor, esa labor tiene alcances y límites, conteniéndose éstas en el hecho, de no suplir ni favorecer la dejadez o negligencia del administrado". Agregando que: "En relación al principio antes desarrollado, también la administración debe observar el de favorabilidad, entendido por el Tribunal Constitucional, en la SC 0136/2003-R de 6 de febrero, en sentido de que: "...el intérprete está obligado a optar por aquel entendimiento interpretativo que desarrolle de mejor forma y con la mayor efectividad, los derechos, principios y valores que consagran el orden constitucional...". Adicionando que: "... como aplicaciones prácticas de este principio, a título de ejemplo, señala los siguientes: "a) no es menester calificar jurídicamente las peticiones; b) los recursos pueden ser calificados erróneamente; c) los recursos administrativos han de interpretarse no de acuerdo con la letra de los escritos, sino conforme a la intención del recurrente; d) la administración debe corregir evidentes equivocaciones formales de los administrados; e) la equivocación del destinatario del recurso tampoco afecta su procedencia, y f) si no consta la fecha de notificación del acto impugnado o de la presentación del recurso debe entenderse que se lo ha interpuesto en término"; bajo lo expuesto en la jurisprudencia, la ATT, menciona que si bien no se establece expresamente ser un recurso de revocatoria o impugnación del FORM 11/2024, pero sí expresa el desacuerdo ante el rechazo de su reclamo, por lo que por principio de informalismo el mismo se debe tramitar como un recurso de revocatoria.

iii. El ente regulador, señal que la determinación asumida mediante el FORM 11/2024 es la de rechazar la Reclamación Administrativa presentada por la USUARIA, basándose en el hecho de que dicho reclamo fue presentado fuera de plazo previsto al efecto para lo cual la ATT, revisó los actuados suscitados en el procedimiento en cuestión, describiendo lo siguiente:

a) La USUARIA en fecha 19 de marzo de 2024, interpuso su reclamación directa ante este Ente de Regulación y Fiscalización, a través del portal web: www.mireclamo.bo, el cual fue signado con el número 91119/2024.



- b) En respuesta a tal reclamación, a través de correo electrónico de 04 de abril de 2024, el OPERADOR dio respuesta a la reclamación directa presentada por la USUARIA.
- c) La USUARIA presentó su reclamación administrativa ante esta Autoridad el 05 de junio de 2024. Cabe precisar que el FORM 11/2024, señala como fecha de presentación de dicha reclamación el 07 de junio de 2024. Fecha que aún si se considerara, la presentación continuaría siendo inadmisibles por estar fuera del plazo.

Al respecto del inciso c), la ATT, señala que el plazo para la reclamación administrativa comienza a computarse al siguiente día de la notificación con la resolución de respuesta de la reclamación directa o incluido el plazo para su emisión; esta premisa estaría enmarcada bajo dispuesto en el Parágrafo I, del Artículo 59 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, según el cual, el plazo para la presentación de la reclamación administrativa es de quince (15) días desde la declaratoria de improcedencia de la reclamación directa o desde la falta de resolución de la misma dentro del plazo establecido al efecto, mismo que, comienza a correr desde el día siguiente hábil de dicha notificación, teniendo en este caso como fecha límite de presentación de la reclamación administrativa el **25 de abril de 2024**; sin embargo, tal reclamación fue presentada el 05 de junio del presente año.

iv. De la revisión de la Reclamación Directa signada con N° de Reclamo CENATIN: 91119/2024 se evidencia que la notificación con la respuesta a la reclamación directa fue realizada a través de correo electrónico enviado el **04 de abril de 2024** a la dirección de correo electrónico **malu.soliz55@gmail.com**, la cual fue registrada por la USUARIA a momento de plantear su reclamación directa, razón por la que, debe considerarse a efectos de cómputo del plazo para la presentación de la reclamación administrativa la fecha en que el OPERADOR comunicó la respuesta a la reclamación directa, es decir, el 04 de abril de 2024. En tal sentido, considerando que el plazo de quince (15) días previsto en el Parágrafo I del Artículo 59 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, para la presentación de la reclamación administrativa, vencía el día 25 de abril del presente año, la reclamación presentada el 05 de junio de 2024, resulta extemporánea, motivo por el cual la determinación asumida en el FORM 11/2024 ha sido adoptada acorde a los antecedentes y a la normativa que le sirvieron de base.

v. En función a lo expuesto, al no haber la RECURRENTE expresado los agravios que el FORM 11/2024 le causarían, habiéndose limitado a señalar que no estaba de acuerdo con el rechazo a su reclamación, no habiéndose, en consecuencia, desvirtuado la determinación asumida por el Ente Regulador en el FORM 11/2024, al haberse verificado que, en efecto, la reclamación administrativa de la RECURRENTE fue extemporáneamente presentada, en el marco del inciso c) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, corresponde rechazar el recurso de revocatoria y consiguientemente, confirmar en todas sus partes el FORM 11/2024.

vi. Mediante nota ATT-DJ-N LP 1223/2024, de 31 de diciembre de 2024, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, remite a esta cartera de estado, el recurso jerárquico interpuesto a instancia de María Luisa Soliz Balajar.

vii. En fecha 03 de enero de 2025, se emite el Auto de Radicatoria RJ/AR – 04/2025, mismo que fue puesto a conocimiento de las partes mediante formulario de notificación.

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ-N° 220/2024 de 5 de mayo 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 María Luisa Soliz Balajar contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 78/2024 de 10 de diciembre de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT, confirmando totalmente el acto impugnado.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 220/2024, 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. 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.
7. 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.”*
8. Conforme a los antecedentes y el marco normativo aplicable, corresponde analizar los alegatos del recurrente del siguiente modo:
 - i. La Recurrente alega no encontrarse de acuerdo con el rechazo de su demanda, acto expresado mediante nota de fecha 29 de octubre de 2024, al respecto la Recurrente debe tomar en cuenta que la disposición normativa, con de carácter y cumplimiento obligatoria; al punto se refiere el párrafo I, del artículo 59 del Reglamento de la Ley de Procedimiento de Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, misma que refiere: *“i. Si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él, podrán presentarlo a la Superintendencia competente, en el plazo de quince (15) días. ii. El usuario presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado en la empresa o entidad regulada o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo”.*
 - ii. Al respecto, la norma precisa un plazo para realizar la reclamación administrativa, otorgando quince (15) días computables desde la fecha. Realizando el respectivo cálculo de dicho plazo, es evidente que no se cumplen con los aspectos requeridos de forma para poder iniciar el proceso administrativo correspondiente; para mayor entendimiento del recurrente se debe señalar puntualmente lo siguiente:

- a) La Resolución de reclamación directa fue notificada en fecha 04 de abril de 2024, a la ahora recurrente mediante correo electrónico; el **último párrafo**, dejó en evidencia que se informó que como plazo de acuerdo a norma la Sra. Maria luisa Soliz Balajar, contaba con quince (15) días hábiles para realizar la correspondiente reclamación administrativa.
- b) La reclamación administrativa fue realizada el 07 de junio de 2024, un (1) mes y tres (3) días del plazo dispuesto en la norma.

iii. Por tal motivo, es importante señalar que el Rechazo de la Reclamación por presentación extemporánea, se suscita por su presentación fuera de plazo; ahora bien, la nota tomada en cuenta como el recurso de revocatoria, únicamente expresa el desacuerdo por parte de la recurrente, no realizando una exposición precisa de los agravios; por tal motivo se debe tomar en cuenta la SENTENCIA CONSTITUCIONAL PLURINACIONAL 1662/2012 expresa: "SC 0366/2004-R de 17 de marzo, que expresa con relación a los requisitos formales, así como las condiciones materiales para la procedencia y sustanciación de los recursos de apelación, entre las condiciones materiales para la admisión y procedencia del recurso de apelación, la norma prevista por el art. 219 CPC establece que el recurso de apelación procede para la reparación de algún agravio que hubiese sufrido el litigante con la resolución emitida por el juez de la causa, reparación que será efectuada por el juez o tribunal superior en grado; en concordancia con la norma citada, el art. 227 CPC exige al recurrente, la expresión de los fundamentos del agravio sufrido; ello en razón a que, tomando en cuenta que la apelación tiene la finalidad de reparar los agravios sufridos por el recurrente, la fundamentación de agravios abre materialmente la competencia del juez o tribunal de alzada y delimita el ámbito de su actuación en la resolución del recurso; pues éste sólo podrá emitir resolución respecto de todos y cada uno de los puntos resueltos por el inferior y que fueron impugnados expresa y fundadamente por el recurrente, excepto que se trate de la apelación de resoluciones definitivas que resuelvan excepciones perentorias, donde el mencionado órgano jurisdiccional podrá revisar y fallar de oficio sobre las demás excepciones si encontrare improbadamente la primera, conforme faculta la norma prevista por el art. 343 CPC"; al respecto para obtener una resolución fundamentada y motivada, se requiere tomar en cuenta los agravios por parte de recurrente a fin de no dejar en indefensión a ninguna de las partes.

9. Que por todo lo referido y en el marco del inciso u) del artículo 63 del Decreto Supremo N° 4857 y del inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico interpuesto por María Luisa Soliz Balajar, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA-RE-TR LP 78/2024 de 10 de diciembre de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando totalmente el acto administrativo impugnado.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- RECHAZAR el Recurso Jerárquico interpuesto por María Luisa Soliz Balajar, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA-RE-TR LP 78/2024 de 10 de diciembre de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, confirmando totalmente el acto impugnado.

Comuníquese, regístrese y archívese.


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