

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

**162**

La Paz, **22 AGO. 2024**

**VISTOS:** El recurso jerárquico interpuesto por Lidia Baptista Colque, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-PT LP 2/2024 de 10 de mayo de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

**CONSIDERANDO:** Que el recurso jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. Que en fecha 06 de septiembre de 2022, la Usuaría Lidia Baptista presentó dos (2) Reclamaciones Directas Nos 71423 y 71426 a través de plataforma virtual mireclamo.bo contra el operador JET EXPRESS COURIER, por falta de información sobre las condiciones del servicio, manifestando: *"Recibí dos paquetes de China MEDIANTE el operador JET EXPRESS COURIER, por cada paquete me cobraron Bs.-700 haciendo un total de Bs 1.400, siendo que la tarifa usual que me cobran es de Bs300, envié una solicitud para que me envíen un tarifario oficial y solo me indican que ese es el monto que debo pagar para recoger los paquetes, al final tuve que pagar lo que me pidieron, por lo que solicito a ustedes que puedan verificar las tarifas que me están cobrando ya que las mismas se han incrementado al doble y sin mayor explicación ni respuesta (...)"* (fojas 05 a 11).

2. Que en fecha 08 de septiembre de 2022, se llevó a cabo la reunión de facilitación, donde conforme el Acta de Facilitación – Unidad de Servicio Postal, la Usuaría Lidia Baptista Colque, solicitó una explicación sobre el cobro de Bs700 por cada paquete, si la tarifa por lo general es de Bs300. Y el Operador JET EXPRESS COURIER indica que los costos para la importación de una mercadería se calculan a partir de la descripción, clasificación arancelaria y valor declarado y están verificados por la ATT, y que además los servicios de su empresa fueron contratados por el remitente en la ciudad de origen, **por lo tanto, los términos y condiciones se establecen con la persona que contrata sus servicios.** Concluyendo la reunión, en que la Usuaría Lidia Baptista Colque, no se encuentra satisfecha con la explicación brindada por el representante de la empresa JET EXPRESS COURIER e iniciará reclamo en segunda instancia administrativa (fojas 13 a 12).

3. Que en fecha 26 de octubre de 2022, Lidia Baptista Colque, presenta ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, su reclamo en segunda instancia, haciendo conocer: *"La empresa JET EXPRESS COURIER me ha realizado un cobro por sus servicios que duplican el costo usual que yo solía pagar por los mismos. Son 2 guías que vinieron de China y por cada una me cobraron 700 Bs, cuando solía rondar los 300 Bs. Es decir, un sobre precio de aproximadamente 800 Bs en ambos envíos. Les pedí que me envíen su tarifario OFICIAL publicado en su web o algo que me permita constatar dichos cobros. Se negaron a entregarme dicho tarifario tal cual consta en las capturas adjuntas de conversaciones varias. Lo más que logré en conversaciones es que me dirija al gerente, situación que me parece un abuso ya que los tarifarios deben ser información pública para los usuarios y no tendríamos que acudir a gerencia para obtener dicha información. Solo cuando ya estaba en reclamación de 1ra instancia es que me envían un email con un "tarifario" que no se ve para nada oficial, parece un Excel recién hecho". De este supuesto tarifario resalto que me están haciendo el cobro en función a el VALOR DE MIS PAQUETES, situación que me parece altamente irregular ya que las empresas de Courier solo cobran por el PESO y/o VOLUMEN del paquete. En reunión entre su funcionario, mi persona y la empresa Courier, hice notar estos aspectos y en dicha reunión la empresa de Courier no menciono donde tenían dicho tarifario con la respectiva autorización de la ATT que tengo entendido debe aprobar dichos tarifarios. Solicitando puedan verificar dichas tarifas. Se me haga la devolución de toda esa demasía que se ha cobrado. Que UPS haga público su tarifario"* (fojas 12).



4. Que en fecha 20 de junio de 2023, se había llevado la reunión de avenimiento según Acta AVETL LP 66/2023, en la cual se llegó a la conclusión de que es necesario un cuarto intermedio a fin de que el reclamante remita la información solicitada por el operador para el análisis correspondiente (fojas 26 a 28).

5. Que por Auto de Intimación **AUTO –ATT-DJ-ODE-SP LP 4/2023 de 19 de octubre de 2023**, la Autoridad de Regulación y Fiscalización en Telecomunicaciones y Transportes, dispuso: **“PRIMERO. -INTIMAR a JET EXPRESS COURIER a mejorar los medios y mecanismos de atención a los usuarios y al cumplimiento de las condiciones ofertadas de prestación del servicio postal respecto al envío de documentación y manejo de información a través de los medios con que cuenta**, en cumplimiento a lo previsto en el párrafo I. inc. c) y d) y párrafo II del artículo 56 del Reglamento aprobado por D.S. 2617, bajo apercibimiento de iniciar el procedimiento sancionador correspondiente en caso de incumplimiento. **SEGUNDO. - JET EXPRESS COURIER deberá demostrar en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos computables a partir del día siguiente de notificación con la presente Intimación, el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado primero de la parte dispositiva de este Auto, por cualquier medio de prueba que la ley franquee (...)**” (fojas 29 a 35).

6. Que a través de nota s/n en fecha 08 de noviembre de 2023, **JET EXPRESS COURIER**, responde al AUTO –ATT-DJ-ODE-SP LP 4/2023 de 19 de octubre de 2023, expresando (fojas 36 a 43):

i) **JET EXPRESS COURIER** siempre atiende a todos los usuarios cuando así lo precisan, cuentan con un registro de reclamos mediante un Call Center para que después su personal se ponga en contacto con los clientes y así poder disipar sus dudas y reclamos, asimismo cuando se presenta un reclamo ante la ATT siempre intentan llegar a un acuerdo con los usuarios.

ii) En su página oficial web se encuentran nuestros términos y condiciones del servicio, asimismo en la misma página se encuentra el ícono cotizar donde se puede cotizar los envíos de la empresa como también la guía de servicios y tarifas 2023, destacando que el reclamo de Lidia Baptista Colque, es por tarifas y no por condiciones ofertadas, toda vez que el contrato de prestación se realizó entre UPS origen y el proveedor de origen. En cuanto a las tarifas, éstas se encuentran registradas en la ATT.

iii) Se le explico a la Usuaría que el cobro sobre la mercadería es en razón al peso, la altura y ancho, habiendo asistido a las reuniones de conciliación y avenimiento convocadas.

iv) El envío llegó a tiempo y bajo las condiciones y términos establecidos en el contrato suscrito entre el proveedor de origen y UPS de origen. Respecto a la tarifa cobrada por costos operativos, estos se basan en lo antes mencionado, peso, volumen, tamaño y costos administrativos ante la Aduana para la liberación de la mercadería y se basa en la oferta y demanda de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 del reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 2617 y que se arrime a la HR E-LP-10506/2022 el tarifario oficial de la ATT con las tarifas máximas y mínimas establecidas, respecto a los cobros máximos y mínimos que los COURIERS deben cobrar a los usuarios, que se encuentra aprobado por Resolución Ministerial.

7. Que el Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 1982/2023 de 20 de diciembre de 2023, señala: “De todo lo señalado, se advierte que **JET EXPRESS COURIER**, se enfocó en demostrar que cumplió con la intimación **en relación a las condiciones ofertadas de prestación del servicio postal respecto al caso de Lidia Baptista Colque**; sin embargo, no se refirió a la parte de la intimación **relativa a mejorar los medios y mecanismos de atención a los usuarios**, aspecto en relación al cual **debió manifestar la manera en que estaría mejorando dichos medios y mecanismos**, omisión que determina la imposibilidad de establecer que **JET EXPRESS COURIER** cumplió con la intimación contenida en el Auto –ATT-DJ-ODE-SP LP 4/2023 de 19 de octubre de 2023” (fojas 65 a 68).

8. Que la ATT, emite el Auto –ATT-DJ-ODE-SP LP 1/2024 de 04 de enero de 2024, notificado en fecha 09 de enero del mismo año, en atención al correo electrónico presentada por la Usuaría, en el cual reclama que ya transcurrieron los diez (10) días que le otorgaron a la empresa a través de Auto ATT-DJ-ODE-SP LP 4/2023 de 19 de octubre de 2023, señalando

que el citado Auto fue notificado al Operador y a la Usuaría el 25 y 26 de octubre de 2023, respectivamente y que el 08 de noviembre de 2023, el operador se pronunció respecto al Auto 4/2023 y en fecha 20 de diciembre de 2023, se emitió el Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 1982/2023, el cual había sido remitido a la Dirección Jurídica y en ese entendido esa Autoridad se encontraba en el plazo previsto para emitir el acto administrativo (fojas 69 a 72).

9. Que en fecha 25 de enero de 2024, la Usuaría mediante nota s/n reclama que ya es más de un año que la empresa le viene cobrando más del doble por paquetes y pese al plazo otorgado de diez (10) días a dicha fecha no tenía respuesta, pidiendo se le devuelvan todo exceso de cobros, ya que a esa fecha la empresa no había presentado su tarifario o como realizan cálculos y bajo que normativa, realizando el detalle de todos los reclamos presentados (fojas 73).

10. Que mediante nota s/n en fecha 19 de enero de 2024, el operador señala que en cumplimiento al Auto -ATT-DJ-ODE-SP LP 1/2024, presenta Comunicación Interna UPS/002/2024 de fecha 10 de enero de 2024; por lo que a través de Comunicación Interna ATT-DJ-CI LP 164/2024 de 30 de enero de 2024, se requiere actualización de Informe Técnico de la Reclamación presentada por Lidia Baptista Colque (Usuaría), considerando los nuevos elementos presentados por el operador (fojas 74 a 76).

11. Que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, emite el AUTO-ATT-DJ-ODE-SP LP 5/2024 de 26 de marzo de 2024, el cual dispone: "PRIMERO.- La CONCLUSIÓN del proceso administrativo de Reclamación Administrativa presentada por LIDIA BAPTISTA COLQUE en contra de JET EXPRESS COURIER, en el marco de lo dispuesto en el Artículo 51 de la Ley N° 2341, toda vez que el OPERADOR cumplió con el AUTO-ATT-DJ-ODE-SP LP 4/2023 de 19 de octubre de 2023, habiendo remitido para el efecto la documentación que acredita dicho extremo, contenida en las notas de 08 de noviembre de 2023 y el 18 de enero de 2024, respectivamente". Notificado el 03 de abril de 2024 al operador y en fecha 04 de abril a la Usuaría (fojas 82 a 87).

12. Que en fecha 11 de abril de 2024, la ATT recibió el correo electrónico de **rildojordan@gmail.com**, con referencia "RECURSO IMPUGNACIÓN AUTO ATT-DJ-ODE-SP LP 5/2024", en el cual expresa: (fojas 88 a 89):

i) Señala que se encuentran sorprendidos por el AUTO citado en ese recurso, que no ha dado ninguna respuesta a requerimientos que data del año 2022. Refiriendo que desde el CONSIDERANDO 3 de la Fundamentación Técnico Legal que la ATT asume que el operario Jet Express Courier dio cumplimiento y sin embargo a la fecha nunca ha visto el famoso tarifario en la Página de UPS. Es más, en el Auto solo mencionan que existe el supuesto, pero ningún link que le permita evidenciar dicha información pública. Solicitando que le hagan llegar el link oficial de UPS donde está dicha información, y la copia de la recepción de documentación que la ATT menciona y otra que le permitan evidenciar que están siendo tratados con justicia e imparcialidad.

ii) Manifiesta que en el CONSIDERANDO 2 del Marco Normativo y en ninguna parte del Auto se puede ver que hayan considerado su denuncia respecto a que esa empresa le ha cobrado el valor de la mercadería en franca usurpación de funciones de la Aduana. Solicitamos su pronunciamiento ante esta irregularidad sustentada en normas vigentes, pidiendo dar solución con evidencia a su lista extensa de cobros abusivos que ha sufrido por parte de la empresa y les haga la devolución de esos montos que no han sido demostrados documentalmente.

13. Que la ATT mediante Providencia ATT-DJ-PROV LP 41/2024 de 16 de abril de 2024, observa que el correo electrónico es enviado por una persona distinta de Lidia Baptista Colque, que acciona en contra de JET EXPRESS COURIER, por lo que el impetrante RILDO JORDAN deberá cumplir además recaudos de ley acreditando legitimación o en su caso, su capacidad de representación a la referida reclamante conforme al artículo 13 de la Ley N° 2341. Otorgándole el plazo de tres (3) días hábiles administrativos de notificados con dicho Proveído para que el impetrante presente su escrito de interposición de recurso de revocatoria con firma manuscrita y cumpliendo las formalidades establecidas en el ordenamiento jurídico vigente, debiendo

acreditar además su legitimación con carácter previo a disponer lo que en derecho corresponda, otorgó un plazo, para que subsane, en cuanto a la presentación de escrito, así como en cuanto a la capacidad de representación del peticionante en relación a la usuaria reclamante de la causa. La cual fue notificada a la Usuaria en fecha 23 de abril de 2024 (fojas 90 a 92).

14. Que en fecha 24 de abril de 2024, la ATT recibió el correo electrónico de **rildojordán@gmail.com**, con referencia "RESPUESTA A ATT-DJPROV LP 41/2024 sobre RECURSO IMPUGNACIÓN AUTO ATT-DJ-ODE-SP LP 5/2024", manifestando (fojas 93):

i) La ATT señala que la Ley 2341 no dispone los medios electrónicos, pero tampoco los prohíbe, es más el art. 33 de dicha ley es clara al respecto, más aún cuando ya cuentan con antecedentes de correspondencia por correo electrónico con dicha entidad.

ii) Les recuerda que sus denuncias fueron hechas por medios electrónicos y que la ATT le ha respondido por medios electrónicos (adjuntando captura donde claramente le indica que el representante legal es RILDO JORDAN, se aprecia el email rildojordán@gmail.com, el celular: 76153736) y ahora en un claro afán de continuar prolongando ese caso se le ha ocurrido otra forma más de dilatar las respuestas solicitadas indicando que "aparece una persona distinta de la Sra. Lidia Baptista".

iii) Así mismo se les ocurrió recurrir al art. 13 de la ley 2341 y obviando el art. 33, pero la ATT ya conocían de esa representación de su persona Rildo Jordán por las pruebas adjuntas a la presente y esto data desde la primera denuncia hecha el año 2022. Y aun así es esposo de Lidia Baptista y claramente habilitado por su art. 13, inc. II. Recordándoles también que quien participó en todas las reuniones virtuales es Rildo Jordán, adjunto link de una de esas reuniones junto con la ATT y en ningún momento mencionan nada de lo que ahora piden y muy fuera de la ley, por cierto.

iv) Manifiesta su sorpresa ante el otorgamiento de plazos, que ahora se les pide cumplir cuando la ATT no ha cumplido sus plazos desde al año 2022 de la primera denuncia, y que claramente es un incumplimiento de funciones.

v) Reitera respuesta a su solicitud de la nota enviada por email del 11 de abril, la cual, no ha sido contestada por la ATT. Solicitando dejen de alargar esta denuncia múltiple y exhiban todo lo solicitado en el email solicitado, además de que les hagan el resarcimiento de esos cobros indebidos que a la fecha desconoce porque no existe un tarifario colocado en la web de UPS tal cuál se señala que existe porque los demandados "dicen" que existe."

15. Que la Autoridad de Regulación y Fiscalización en Telecomunicaciones y Transportes, en fecha 10 de mayo de 2024, emitió la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-PT LP 2/2024, la cual resuelve: "ÚNICO.- DESESTIMAR el recurso de revocatoria interpuesto por correo electrónico de 11 de abril de 2024, de Rildo Jordán en contra de Auto ATT-DJ-ODE-SP LP 5/2024 de 26 de marzo de 2024, en aplicación de lo establecido en el inciso a) del artículo 121 del REGLAMENTO APROBADO POR DS 27113, acorde a las conclusiones expuestas en el presente pronunciamiento por no haber cumplido con los requisitos esenciales de forma exigidos en la interposición de recurso de revocatoria". Notificada en fecha 17 de mayo de 2024, bajo los siguientes argumentos (fojas 102 a 115):

i) Establece que el recurso de revocatoria, como todo acto de impugnación en sede administrativa, requiere del cumplimiento de requisitos que se establecen desde dos órdenes o esferas que hacen a la procedencia recursiva, estos son: a) los requisitos formales (carácter definitivo del acto recurrido, que sea escrito, la oportunidad de la interposición (dentro del plazo legal), firma, legitimación del interés legítimo, etc.); y b) los requisitos de orden material o sustancial traducidos en un perjuicio actual o razonablemente potencial que limite, desconozca o menoscabe derechos subjetivos o intereses legítimos, conforme a lo señalado en el artículo 41, 56 de la Ley de Procedimiento N° 2341 y el artículo 117 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27113, citando al efecto lo expuesto por la SCP 1774/2012 de 1 de octubre de 2012 con referencia a los requisitos de admisibilidad que deben ser cumplidos a tiempo de interponerse un acción.

ii) Expone que la Administración debe encontrar las condiciones para examinar la pretensión principal, siendo para ello, preciso verificar en forma previa el cumplimiento de requisitos para la interposición del presente recurso de revocatoria, correspondiendo considerar lo previsto por el **artículo 118 (Formas de Presentación) del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27113**, que señala: "Los



*administrados legitimados presentarán sus reclamaciones y recursos por escrito, ante la misma autoridad que emitió el acto impugnado, dentro del plazo establecido al efecto, individualizando el acto objeto de impugnación e indicando el derecho subjetivo o interés legítimo que invocan, con las formalidades señaladas en el artículo 41 de la Ley de Procedimiento Administrativo”.*

iii) Refiere que el plazo para la interposición del recurso de revocatoria, está previsto por el artículo 64 de la Ley de Procedimiento N° 2341, que manda: “El recurso de revocatoria deberá ser interpuesto por el interesado ante la autoridad administrativa que pronunció la resolución impugnada, dentro del plazo de diez (10) días siguientes a su notificación”. Así como lo previsto en su artículo 41, respecto a la iniciación de procedimiento a solicitud de los interesados, como lo es la interposición de un recurso de revocatoria, el cual establece que deberá cumplirse lo siguiente: “Si el procedimiento se inicia a solicitud de los interesados, el escrito que ellos presenten hará constar lo siguiente: a) El órgano o unidad administrativa al que se dirija; b) El nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente; c) El domicilio a efectos de notificación, el cual deberá estar en la jurisdicción del Municipio en que tenga su sede el órgano administrativo, asimismo señalar con precisión su domicilio o residencia; d) Los hechos, motivos y solicitud en la que se concrete con toda claridad lo que se pretende; e) Ofrecer toda la prueba de la que el interesado pueda favorecerse; f) El lugar y fecha; y, g) La firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de la voluntad, expresada por cualquier medio

iv) Hace referencia a la forma de interposición del “Recurso de Revocatoria”, manifestando que el señalado correo electrónico de 11 de abril de 2024 cuya referencia señala “recurso de revocatoria”, no cumple con lo previsto por el artículo 41 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341 y el artículo 118 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27113, **puesto que no ha sido presentado con escrito, en forma física, ante esa Autoridad Regulatoria. Por lo que no cumple con lo exigido por dicha norma para considerarse legalmente presentado ante la ATT como “escrito de interposición de recurso”.**

v) Expone respecto al “Inicio de procedimiento a solicitud de los interesados” mediante correo electrónico, indicando que el artículo 41 de la Ley N° 2341, prevé que el inicio de procedimiento a solicitud de interesado, es decir presentación de recurso de revocatoria, se da mediante la presentación de escrito ante la entidad que pronunció el acto que se pretende recurrir, el cual debe contar con la firma del interesado. Agregando que cuando se hace uso de un correo electrónico, la normativa ha establecido que la firma digital en los documentos digitales y correos electrónicos es requisito indispensable para tener plena validez jurídica, conforme permite el cumplimiento de la Ley N° 164, su Decreto Supremo Reglamentario D.S N° 1793 y el D.S. N° 3525. Agregando que el requisito formal citado precedentemente, se tiene por requisito esencial, vale decir la presentación de escrito con firma ológrafa, o en su caso, mediante correo electrónico con firma digital, como requisito esencial que debe cumplirse necesariamente, y que no es posible que esa Autoridad omita la aplicación de tales disposiciones legales. **No obstante que, en procedimiento de reclamación ya iniciado formalmente, en actuaciones intermedias, se hayan permitido comunicaciones vía correo electrónico, simple sin firma digital, ello no incide ni modifica el régimen legal que se analiza.**

vi) Señala que por lo analizado, no habría lugar al principio de informalismo que rige el derecho administrativo, al punto extremo de pretenderse no aplicar normas y permitir el incumplimiento a lo establecido en artículo 41 de la LPA N° 2341, y en su caso, al tratarse de medios electrónicos, el omitir contar con firma digital, conforme a los Artículos 14 y 15 del Decreto Supremo N° 3525.

vii) Sostiene sobre el particular suscitado por la presentación de correo electrónico, que el Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27113, que se constituye en la norma específica para la atención de procesos administrativos de reclamación y sus recursos de revocatoria y jerárquico, no contempla la presentación del recurso de revocatoria a través de correo electrónico, sólo se refiere a la notificación, electrónica cuando es utilizado este medio que es el correo electrónico, en su artículo 38 y 45, siempre que el administrado registre voluntariamente este medio de notificación.

viii) Manifiesta que no puede perderse de vista que a la luz de lo dispuesto en el párrafo II del artículo 75 del citado reglamento, que los interesados podrán adelantar los escritos de petición, solicitud y los de interposición de recursos por correo electrónico o facsímil del órgano o entidad administrativa y dentro los dos (2) días siguientes de este adelantamiento necesariamente debe cumplirse la remisión del escrito, es decir que los presentarán en la forma establecida, bajo apercibimiento de tenerlos por no presentados. Adicionalmente, se considera que la PROVIDENCIA 41/2024, ha otorgado la oportunidad correspondiente, no obstante, el correo electrónico de 24 de abril, ratifica el correo electrónico de 11 de abril y expone otros argumentos, pese a la aplicación de principio de informalismo, remitió otro correo

electrónico, el cual no subsana las deficiencias antes advertidas, ratifica la presentación del primer correo electrónico, objetando lo observado por la ATT y justifica su postura o explicaciones en cuanto a la forma de presentación, es prácticamente un nuevo recurso de revocatoria, siendo que ambos al no estar presentados bajo formalidad de ley, no corresponde ingresar a su análisis.

ix) Razona que el AUTO ODE 5/2024 fue notificado a la Usuaría quien había presentado reclamación, en fecha 04 de abril de 2024, por lo que, los 10 días de plazo establecidos en el artículo 64 de la Ley N° 2341, para la presentación de recurso de revocatoria vencían el 18 de abril de 2024, y se tiene que, hasta esa fecha, conforme a los registros de ingreso de correspondencia, no cursa ningún escrito de recurso de revocatoria, que hubiere sido presentado en la ATT o en su caso, comunicación electrónica que cumpla con firma digital, para plena validez jurídica, bajo el régimen antes considerado.

x) Colige que se ha dirigido petición y pretensión a un correo electrónico, lo que significa que no ha cumplido con los requisitos exigidos para la presentación del recurso de revocatoria; no obstante, se hace notar que el correo electrónico que ocupa el presente análisis, no contiene firma digital, siendo imposible reconocer su validez jurídica. Adicionalmente a lo citado, destacar que dicho correo electrónico tampoco ha sido presentado en físico, en el plazo de dos (2) días siguientes, excepcionalidad prescrita en el párrafo II del artículo 75 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27113.

xi) Refiere que el pretendido recurso de revocatoria, no cumple con lo exigido por norma para considerarse legalmente presentado ante la ATT como "escrito de interposición de recurso" así tampoco de correo electrónico con plena validez legal, y que el artículo 61 de la Ley N° 2341, prevé que los recursos administrativos previstos en esa Ley serán resueltos confirmando o revocando total o parcialmente la resolución impugnada, o, en su caso, desestimando el recurso si éste estuviese interpuesto fuera de término, o no cumpliera las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables y el artículo 121 del Reglamento aprobado por el DS 27113, dispone que el recurso de revocatoria será desestimado cuando no existiere nulidad absoluta y se hubiere 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 preparatoria o de mero trámite que no produce indefensión ni impide la continuación del procedimiento; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia.

xii) Sostiene que de acuerdo al correo electrónico que nos ocupa, el objeto del mismo es presentar impugnación contra el AUTO-ATT-DJ-ODE-SP LP 5/2024 de 26 de marzo de 2024, que por lo analizado, **no cumple con los requisitos esenciales de forma exigidos en la interposición de recurso de revocatoria, toda vez que el solicitante NO cumplió con el requisito esencial de forma para interposición del recurso, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 41 y 64 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341 y los artículos 117 y 118 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 2773**, y resulta insubsanable aquello, por lo que, no corresponde que esa Autoridad se pronuncie sobre otras consideraciones de orden legal expresadas, no cabe ingresar al análisis de fondo del recurso de revocatoria a efecto de que se abra la competencia de esa Autoridad para la revisión de su propio obrar. Concluyendo que no cumplió con la formalidad esencial prevista por norma para la presentación del recurso de revocatoria contra la AUTO ODE 5/2024 y considerando que no existe nulidad absoluta, y ante todo, de conformidad a lo previsto en los artículos 41 y 64 de la Ley N° 2341 y artículos 117 y 118 del Reglamento aprobado por DS 27113, corresponde pronunciarse de conformidad a lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27113.

16. Que a través de nota s/n en fecha 27 de mayo de 2024, Lidia Baptista Colque, interpone recurso jerárquico contra Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-PT LP 2/2024 de 10 de mayo de 2024, emitida por la ATT, manifestando los siguientes argumentos (fojas 117 a 124):

i) Señala que la ATT el 17 de mayo le entregó la nota ATT-DJ-RA RE-PT LP 2/2024 la cual no da ninguna respuesta a lo solicitado y solo observan la forma de su nota y no el fondo como si eso hubiera sido un proceso legal y al final no le da ninguna respuesta a las denuncias de fondo.

ii) Refiere que la denunciante Lidia Baptista Colque, Interpone acción con Domicilio: Oruro, calle Camacho esq. Cbba. N° 1190, Correo electrónico: rildojordan@gmatl.com., solicitando que como tercera persona sea su esposo Rildo Jordán Minaya (adjunta Cl) quien seguirá siendo el representante en caso de que su persona no pueda asistir alguna reunión.

iii) Señala que la Denuncia es contra JET EXPRESS COURIER, calle Heriberto Gutiérrez N-2468 de la ciudad de La Paz. (telf. 2445044) 3." No corresponde aún 4.- Relación de hechos: De reiteradas denuncias en su sitio web con estos códigos: 7142G/2022 71423/2022 77551/2023 81272/2023 81286/2023 88356/2023 88357/2024 88358/2024 88359/2024 88360/2024. Todas son referidas a que JET EXPRESS COURIER mediante UPS les ha cobrado los paquetes de forma arbitraria, es decir sobre el valor de la mercadería declarada cuando este cobro corresponde a la Aduana Nacional.

iv) Expone que acorde a la normativa que la ATT ha citado, el parágrafo I del Art. 56 del Reglamento de la Ley N° 164 de 8 agosto 2011, prevé como una obligación de los operadores postales básicos y no básicos, los siguiente: "... c) *Proporcionar a los usuarios, información clara, actualizada y permanente sobre itinerarios de expedición, de las tarifas por peso y destino de los envíos postales (...)* d) *atender la solicitudes y reclamaciones realizadas por las usuarias y usuarios.* Manifestando que, esa normativa, claramente indica que **la tarifa es por peso y destino**, no menciona que sea por **el valor del paquete**, cosa que el operador Jet Express ha hecho y aceptado, y que ello está documentado en su respuesta por correo electrónico y en las reuniones virtuales que se tuvo con la ATT, el denunciante y el denunciado.

v) Señala que se ha vulnerado su derecho estipulado en el art. 75 de la CPE sobre información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que se consuman y servicios que se utilicen. Indicando que se está vulnerando sus derechos: a la información porque el denunciado nunca ha publicado su tarifario de forma oficial en la web de UPS, más al contrario ha declarado documentalmente que le ha cobrado en base al valor FOB. Así mismo la ATT en franco encubrimiento de esa irregularidad en ningún momento ha exhibido documentos por parte de los denunciados que demuestren lo que ha solicitado desde un principio. Y también se está vulnerando su derecho a la reclamación, porque no se ha atendido sus pedidos de que se les devuelvan los montos cobrados en exceso de cada una de las denuncias que han realizado, considerando que solo tienen de referencia que antes de estas prácticas abusivas por parte del denunciado donde les cobraban por paquete hasta unos 300 bolivianos, ya de mi primera denuncia es que les cobran a más del doble y esto debido a que cambiaron su forma de cobro en base al valor FOB de cada paquete.

vi) Hace conocer que la ATT en todas sus notas ha obviado mencionar el hecho confesado por el denunciado respecto a sus cobros por valor FOB, más aún en sus notas la ATT hace menciones a leyes que solo mencionan que estos operadores solo cobran por PESO y DESTINO, pero extrañamente la ATT no hizo ninguna observación a esa irregularidad. Y, por otra parte, considera que su solicitud de medidas cautelares no corresponde.

vii) Indica respecto a las pruebas que se encuentran las denuncias realizadas a la ATT según el siguiente detalle: 71426/2022, 71423/2022, 77651/2023, 81272/2023, 81286/2023, 88356/2023, 88357/2024, 88358/2024, 88359/2024, 88360/2024. Refiriendo que como prueba adjunto (4 hojas) a la presente del email de [wcabero@jetexpress.com.bo](mailto:wcabero@jetexpress.com.bo) donde el operador adjunta la tabla con la que están haciendo su cálculo y claramente la tabla indica que le cobran por **VALOR FOB PQTE \$US**, y que dicho email es de conocimiento de la ATT

viii) Solicita como prueba que se adjunten todas las notas que la ATT le ha enviado en las cuales se demuestra que no han mostrado tarifarios oficiales solicitados, mucho menos estén publicados en la web oficial de UPS. Y no han observado al denunciado respecto a que le han cobrado por el valor FOB en lugar del PESO cual establece la Ley.

ix) Pide que el denunciado Jet Exprés Courier, le haga la devolución de todos los montos cobrados en exceso de cada uno de esos paquetes arriba detallados en cada una de las diez denuncias. Y que dichos montos deberán calcularse en función a que se tenga el tarifario oficial acorde a la ley, es decir el valor por peso y publicado oficialmente en la web del denunciado que se alcance público. Además, pide que el denunciado le haga un pago por daños y perjuicios, ya que su denuncia inicial data del año 2022 y hasta la fecha la ATT no ha dado solución a su reclamo inicial. Y considera por todo el tiempo un resarcimiento de gastos, tiempo y transportes que debe ascender a unos 5000 Bolivianos considerando y creyendo que la ATT por demás ha incumplido plazos desde el inicio de la primera denuncia.

17. Que en fecha 31 de mayo de 2024, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, mediante nota ATT-DJ-N LP 473/2024, remite al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, el recurso jerárquico interpuesto por Lidia Baptista Colque, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-PT LP 2/2024 de 10 de mayo de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, emitida por la ATT (fojas 125 a 126).



18. Que a través de Auto de Radicatoria RJ/AR-017/2024 de 03 de junio de 2024, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, admitió y radicó el recurso interpuesto por Lidia Baptista Colque, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-PT LP 2/2024 de 10 de mayo de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 127 a 132).

19. Que por nota s/n en fecha 07 de junio de 2024, Lidia Baptista Colque solicita se reconozca como apoderado a su esposo Rildo Jordan Minaya, adjuntando copia simple de su libreta de Familia (fojas 133 a 134)

**CONSIDERANDO:** Que a través de Informe Jurídico INF/MOPSV-DGAJ N° 525/2024 de 20 de agosto de 2024, 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 Lidia Baptista Colque, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-PT LP 2/2024 de 10 de mayo de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

**CONSIDERANDO:** Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico INF/MOPSV-DGAJ N° 525/2024, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el artículo 232 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que la administración pública se rige por los principios de legitimidad, **legalidad**, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.
2. Que el inciso c) del artículo 4 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, dispone que la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso y en el inciso g) referido al Principio de Legalidad y presunción de legitimidad, expone que las actuaciones de la Administración por estar sometidas plenamente a la ley, se presumen legítimas salvo expresa declaración judicial en contrario.
3. Que el artículo 21 de la 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.
4. Que el artículo 61 de la Ley N° 2341, establece que los recursos administrativos previstos en la presente Ley, serán resueltos confirmando o revocando total o parcialmente la resolución impugnada, o en su caso, desestimando el recurso si este tuviese interpuesto fuera de término, no cumplierse las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumplierse el requisito de legitimación establecido en el artículo 11 de esa ley.
5. Que el artículo 58 de la Ley N° 2341, prevé que los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades, en los plazos que establece la ley.
6. Que el inciso c) del artículo 124 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27113 dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de sesenta (60) días, computables a partir del día de su interposición rechazando o confirmando la en todas sus partes la resolución de instancia recurrida.
7. Que el Decreto Supremo N° 4857 de 06 de enero de 2023, que establece la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, en el artículo 14, prevé: "I. Las Ministras y Ministros del Órgano Ejecutivo, en el marco de las competencias asignadas al nivel

central en la Constitución Política del Estado, tienen las siguientes atribuciones: g) Resolver los recursos jerárquicos presentados para su conocimiento (...).

8. Que conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar si la desestimación fue correctamente determinada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en razón a los argumentos expuestos por el recurrente en su recurso jerárquico, de lo que se obtiene:

i) En cuanto al argumento donde el recurrente señala que: *“La ATT el 17 de mayo le entregó la nota ATT-DJ-RA RE-PT LP 2/2024 la cual no da ninguna respuesta a lo solicitado y solo observan la forma de su nota y no el fondo, como si eso hubiera sido un proceso legal y al final no le da ninguna respuesta a las denuncias de fondo (...)”*; se advierte que efectivamente a fojas 89 cursa la copia del correo remitido por Rildo Jordán, a varios correos institucionales de la ATT; sin embargo, se observa que el mismo no corresponde a un correo certificado, tal como determina el Parágrafo I del Artículo 75 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, aprobado por Decreto Supremo N° 27113, referido a la presentación de los escritos, ni tampoco existe evidencia del cumplimiento del Parágrafo II del citado artículo, el cual dispone que los administrados pueden adelantar los escritos por correo electrónico o facsímil del órgano o entidad administrativa, debiendo ser presentados dentro los dos días en la oficina de recepción, en este caso de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

ii) En ese entendido, el recurrente debe tomar en cuenta que la presentación del escrito en este caso del recurso de revocatoria, no puede ser considerado como una mera formalidad, siendo necesario que los administrados observen lo determinado por la norma, más aún si activan los medios de impugnación, los cuales deben cumplir requisitos y condiciones para su interposición, tal como prevé el artículo 58 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, sobre la forma de presentación de los recursos administrativos, el cual dispone que los recursos se presentarán de manera fundada, **cumpliendo los requisitos y formalidades**, en los plazos que establece la Ley y que al efecto, justamente el artículo 41 del mismo cuerpo normativo, refiere en su inciso b) que el escrito debe contener el nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente y en el inciso b) exige la firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de la voluntad, expresada por cualquier medio.

Al efecto, se observa que la dirección de correo, se limita a llevar el nombre del usuario Rildo Jordán, sin cumplir los aspectos exigidos en la normativa, anteriormente explicados y que también fue expuesto en la resolución de revocatoria; al efecto, corresponde aclarar que la Administración se rige por el principio de legalidad; por tanto era obligación del Ente Regulador, verificar si la impugnación presentada por la recurrente cumpla con los requisitos y condiciones formales, previstas en la normativa, ello en observancia del principio de legalidad y sometimiento a la Ley, establecida en el artículo 4 incisos c) y g) de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, sobre el cual la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 1464/2004-R de 13 de septiembre de 2004, sostiene que dichos principios implican el sometimiento de la administración pública al derecho, para garantizar la situación jurídica de los particulares frente a la actividad administrativa, por lo que, las autoridades administrativas deben actuar en sujeción a la Constitución Política del Estado, a la ley y al derecho, dentro de las facultades que les están atribuidas y de acuerdo a los fines que les fueron conferidos. Entendimiento que fue reiterado, entre otras, por la SCP 0411/2017-S1 de 12 de mayo.

iii) Por lo descrito, se obtiene que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, al momento de emitir la resolución de revocatoria, analizó correctamente los antecedentes y la normativa aplicable a efectos de la desestimación, advirtiéndose además que en la resolución de revocatoria explico de manera extensa la forma en que debe procederse para la presentación de un recurso vía correo electrónico, así como las formalidades que deben ser cumplidas por los recurrentes, adecuándose a lo previsto en el artículo 121 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, aprobado por Decreto Supremo N° 27113, el cual establece, “ (...) a) Desestimando, si hubiese sido



interpuesto fuera de termino o por un recurrente no legitimado; no cumpla con los requisitos esenciales de forma (...).<sup>h</sup>

iv) Es pertinente aclarar a la recurrente que, si bien la Administración se rige por el principio de informalismo, previsto en el artículo 4 inciso I) de la citada Ley N° 2341, el cual dispone, 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. Sobre el particular, la jurisprudencia constitucional contenida en la SC 0642/2003-R de 8 de mayo, establece que ese principio consiste en la **excusación de la observancia de exigencias formales no esenciales** y que pueden cumplirse después, por ejemplo la errónea calificación del recurso, y que dicha excusación debe ser interpretada siempre a favor del interesado o administrado, aplicando el principio **pro actione**, "*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...*"; sin embargo, ello no significa que la Administración fomente la anarquía dentro de ella, de manera que si hay normas que regulan el procedimiento de un recurso, esas normas deben ser cumplidas por los administrados, pues debe evitarse que las relaciones entre la administración y los ciudadanos se tornen inseguras, por lo que ante la concurrencia de un recurso, es deber de la administración considerar el cumplimiento de las exigencias establecidas en la norma en observancia de los principios de Legalidad y Sometimiento Pleno a la Ley.

v) Soslayar el cumplimiento de requisitos esenciales y formales en la presentación de los recursos de impugnación, equivale a adoptar criterios de tolerancia subjetivos no autorizados a la autoridad administrativa, sobre todo si se considera que el principio de informalismo que beneficia al administrado, solamente permite incumplir aquellas informalidades no esenciales, como ser la equivocación en la denominación del recurso o invocación de las normas de manera inadecuada, pero la Administración no puede subsanar la negligencia de administrado. Toda vez que conforme se evidencia a fojas 90, la ATT mediante proveído de 16 de abril de 2024, solicitó al recurrente la presentación de su escrito de interposición de recurso de revocatoria con firma manuscrita, cumpliendo las formalidades establecidas en el ordenamiento jurídico vigente; además de requerirle que acredite su legitimación activa y/o capacidad para representar a la reclamante, en observancia a lo previsto en los artículos 118 y 119 del reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341. No obstante, la recurrente no dio cumplimiento a dicho requerimiento.

vi) Es importante resaltar que los argumentos presentados por el recurrente en su recurso jerárquico fueron presentados en razón a los aspectos de fondo reclamados en su recurso de revocatoria y no así respecto a la desestimación por parte de la ATT, por lo que esta instancia ingreso a efectuar si la desestimación por parte de la ATT se encontraba debidamente determinada **y en consecuencia dicha desestimación impidió que esta instancia ingrese a analizar aspectos de fondo que no fueron dilucidados en el recurso de revocatoria.**

vii) Corresponde aclarar que en el Auto de Radicatoria RJ/AR-017/2024 de 03 de junio de 2024, se requirió a la recurrente documentación para considerar al señor Rido Jordan, en sujeción a lo previsto en el artículo 13 Parágrafo II de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341; razón por la cual la recurrente presenta **copia simple** de la Libreta de Familia; no obstante dicho aspecto no fue observado, en virtud a que la solicitud de tomar en cuenta al señor Rildo Jordan Minaya como representante, fue en el caso que se presentara la necesidad de llevarse a cabo alguna reunión, donde se pudo solicitar exhibición de dicho documento en original, en observancia del principio de informalismo previsto en el artículo 4 inciso I) de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341; no obstante, al no llevarse a cabo ninguna reunión no se vio la necesidad de exigir la presentación de dicho documento en original o copia legalizada.



9. Que por lo expuesto y en el marco del inciso g) del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 4857 y el inciso c) del artículo 124 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, aprobado por el Decreto Supremo N° 27113, corresponde confirmar la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-PT LP 2/2024 de 10 de mayo de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**ÚNICO.** - Confirmar la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-PT LP 2/2024 de 10 de mayo de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes

**Notifíquese, regístrese y archívese.**

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

