

## RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº **212**

La Paz, **05 SEP 2025**

**VISTOS:** El Recurso Jerárquico interpuesto por Mary Daphne Burgoa Luna contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 39/2025 de fecha 23 de abril de 2025, 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 en fecha 17 de abril de 2024, el USUARIO presentó su Reclamación Directa ETEL LPZ/001966/2024 ante ENTEL S.A. (OPERADOR), manifestando lo siguiente:

*"(...) Cliente reclama por los equipos de IPTV de servicio de fibra óptica. El día de hoy 17 de abril de 2024 a horas 10:30 cliente pasó por oficinas para realizar el cambio de plan de multiplay a solo internet y para ello llevó los equipos de IPTV para la devolución y en almacén no los quisieron aceptar debido a que faltaban dos cables HDMI en el cual cliente indica que cuando los técnicos realizaron la instalación no les dejaron esos 2 cables ya que debido a la corta longitud del cable, solamente le dejaron un cable funcionando, y los otros dos no los conectaron debido a que eran equipos que ya estaban usados y en muy mal estado y por tal motivo el técnico le indicó a cliente que volvería al día siguiente con otros decodificadores y conectaría el servicio lo cual no se cumplió hasta la fecha. Cliente solicita que le acepten los equipos que ha recepcionado sin tomar en cuenta los dos cables que los técnicos no le dejaron al momento de la instalación".*

2. Que el OPERADOR emitió la resolución a la Reclamación Directa, la que fue comunicada a la USUARIA en fecha 23 de abril de 2024, de acuerdo a lo siguiente: *"Reclamo Improcedente: Sra. cliente, le comunicamos que, habiendo realizado el análisis de su reclamo, se verifica firma de conformidad con la entrega de 3 HDMI's, por lo que, no corresponde atender su solicitud. ENTEL S.A. agradece la comprensión".*

3. Que mediante memorial de fecha 14 de mayo de 2024, la USUARIA presentó Reclamación Administrativa ante este Ente Regulador señalando lo siguiente:

*"(...) hago hincapié en un aspecto fundamental para mi persona: aquí quisiera aclarar algo muy preocupante: el hecho que me sindicuen de "ladrona de cables" al decir que me dejaron toda la ACIO instalación completa cuando eso no es cierto. ¿cómo es posible que me acusen y calumnien de que mi familia y mi persona se pueda apoderar de 2 dos cables de conexión? poniendo en tela de juicio la ACI honorabilidad y honradez de mi persona o de mi familia, al solo insinuarlo; si no hay necesidad de hurtar o robar sus cables, lo que me ofende y abre la vía para iniciar las acciones legales pertinentes.*

*No pueden atribuirse semejante audacia e irresponsabilidad, desconociendo las circunstancias de los hechos y sindicando a una persona (quien además de ser una ciudadana es también fedataria pública por delegación del Estado con una intachable e irreprochable conducta ya que ejerzo el cargo de Notaria de Fe Pública); por lo tanto, no tengo necesidad de robar ya que cuento con un trabajo digno. Me parece indignante que insinúen siquiera que les estoy devolviendo sus aparatos incompletos no se olvide líneas arriba que quedaron en volver a remplazarlos.*

Finalmente, se dedujeron algunas reclamaciones puntuales:

1. *¿También se reclamó porque no me hicieron firmar un contrato de servicios?*
2. *¿Por qué no se me entregó un número de teléfono celular para recibir los minutos y megas que indica en el plan?"*

4. Que en fecha 10 de julio de 2024 se llevó a cabo la reunión de avenimiento con presencia del OPERADOR y la USUARIA en la que se emitió el Acta ATT-DFC-NE-TL LP 20/2024, en la misma

la USUARIA se ratificó en el contenido de su reclamación; sin embargo, no existiendo propuesta de solución se da por finalizada la Reunión de Avenimiento con un Acuerdo de No Entendimiento.

5. Que con base en la Comunicación Interna ATT-DFC-CI LP 463/2024 de fecha 07 de junio de 2024, el Ente Regulador por medio del FORM 43/2025, dispone que: *"Al haber verificado los requisitos de admisibilidad de la Reclamación Administrativa, en el marco del inciso a) del artículo 61 del Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, Reglamento a la Ley N° 2341 para el SIRESE (REGLAMENTO APROBADO POR DS 27172) y con base en el análisis realizado anteriormente corresponde RECHAZAR la Reclamación Administrativa por no corresponder a la competencia de esta Autoridad y por ser MANIFIESTAMENTE INFUNDADA, debiendo NOTIFICARSE a las partes con el presente acto y DISPONER EL ARCHIVO DE OBRADOS"*.

6. Que el USUARIO, habiendo sido notificado con el FORM 43/2025 en fecha 05 de marzo de 2025, interpuso recurso de revocatoria en contra del mismo el día 11 de marzo de 2025, bajo los siguientes argumentos:

i) Advierte la falsedad al afirmar que el ahora recurrente no presentó pruebas, toda vez que el Dr. Danilo Burgoa se comunicó para hacerles llegar y mediante conector telefónico indico la funcionaria que ellos no tienen Ocultad para evaluar las grabaciones y que procederán de acuerdo a lo conversado.

ii) Señalan además que se nos comunicó el 20 de noviembre de 2024 con el numero 71964880 a efecto de volver a programar una reunión de AVENIMIENTO, sin embargo, el usuario va no desea tener ninguna reunión y solicita que no se realice el cobro de las mensualidades; aspecto que de acuerdo a la recurrente sería totalmente falso ya que en ningún momento fueron convocados a una nueva reunión.

iii) Advierte una contradicción ya que en la segunda página señala textualmente: *(QUE EL OPERADOR NO REMITIÓ INFORMACIÓN SUFICIENTE QUE DEMUESTRE QUE EL USUARIO CONTRATO CON EL SERVICIO, ASIMISMO, NO REMITE INFORME SOBRE LA SOLICITUD DE LA USUARIA, ACERCA DE CONCLUSIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS..... )*, entonces cuestiona la recurrente si es correcto que se declare improcedente el reclamo, tomando en cuenta que la empresa no presento absolutamente nada.

iv) Analiza la recurrente la competencia de la ATT toda vez que dicha institución, refiere que la entrega de equipos es de carácter judicial civil, QUE NO SE TRATA DE SERVICIO COMO TAL, incongruencia de parte de la ATT, respecto a que la recurrente no solamente no le recepcionan los equipos sino también (al negarme la recepción de sus equipos me obligan a ser sujeto de deudora) b) **PRETENDEN COBRAR 3 MESES SIN HABER RECIBIDO EL SERVICIO DE ENTEL** Porque mi persona figura como deudora, (obviamente seré que se negaron a recibir sus equipos).

v) En 20 de noviembre de 2024, nuevamente una funcionaria de nombre Verónica nos dijo que hablaría con una persona de nombre Jhanete de Entel que arreglaríamos el tema de una vez, aspecto que no sucedió; asimismo advierte la gravedad de la resolución toda vez que la funcionaria Veronica se comunicó con su representante legal y tutor Danilo Burgoa y la funcionarla le indicó en primera instancia que ella debe **DECLARAR IMPROCEDENTE EL RECLAMO YA QUE NO TENDRÍA EL SERVICIO**, aclara la recurrente que ese no es el problema, sino que **LA EMPRESA ME TIENE COMO DEUDORA** de tres meses de servicio siendo que es totalmente falso, toda vez QUE REUSARON RECIBIR SUS EQUIPOS PORQUE SEGURAMENTE PRETENDEN COBRAR LOS TRES MESES DE NO Servicio, al respecto el Dr. Burgoa le explica este punto y la funcionarla le indica lo siguiente: *"SACARA FORMULACIÓN DE CARGOS CONTRA ENTEL POR EL COBRO INDEBIDO DE LAS FACTURAS DE LOS 3 MESES" CONTRA LA EMPRESA. ¿ENTONCES AL RESPECTO ME INDICAN QUE HARAN LO CORRECTO, PERO EN LA PRACTICA DECLARAN IMPROCEDENTE MI RECLAMO???*, y ente paréntesis menciona lo siguiente: *(Se puede ofrecer al usuario una solución a su favor y luego hacer lo contrario, siendo que lo ATT debería proteger a los usuarios)*.

7. Que en fecha 23 de abril de 2025, el Ente Regulador emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 39/2025 de fecha 23 de abril de 2025, en la que resolvió: *"ÚNICO.- RECHAZAR el recurso de revocatoria interpuesto el 11 de marzo de 2025 por MARY DAPHNE BURGOA LUNA, en contra del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o*

*Manifiestamente Infundada - Telecomunicaciones ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 43/2025 de 25 de febrero de 2025, CONFIRMANDO TOTALMENTE el acto administrativo recurrido de conformidad a lo previsto por el inciso c) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.”; decisión que sustentada en base a los siguientes argumentos.*

i) La RECURRENTE planteó su recurso de revocatoria en contra del FORM 43/2025; sin embargo, los agravios expuestos en su recurso de revocatoria no se encuentran dirigidos a cuestionar la determinación asumida por esta Autoridad respecto al rechazo de la reclamación administrativa por ser manifiestamente infundada, como se verá más adelante, con referencia a la Reclamación Directa ETEL\_LPZ/001966/2024 en la misma se registró que:

*“(…) Cliente reclama por los equipos de IPTV de servicio de fibra óptica. El día de hoy 17 de abril de 2024 a horas 10:30 cliente pasó por oficinas para realizar el cambio de plan de multiplay a solo internet y para ello llevó los equipos de IPTV para la devolución y en almacén no los quisieron aceptar debido a que faltaban dos cables HDMI en el cual cliente indica que cuando los técnicos realizaron la instalación no les dejaron esos 2 cables ya que debido a la corta longitud del cable, solamente le dejaron un cable funcionando, y los otros dos no los conectaron debido a que eran equipos que ya estaban usados y en muy mal estado y por tal motivo el técnico le indicó a cliente que volvería al día siguiente con otros decodificadores y conectaría el servicio lo cual no se cumplió hasta la fecha. Cliente solicita que le acepten los equipos que ha recepcionado sin tomar en cuenta los dos cables que los técnicos no le dejaron al momento de la instalación”.*

En respuesta a la Reclamación Directa, el OPERADOR declaró la Reclamación Directa como improcedente, argumentando: *“(…) Sra. cliente, le comunicamos que, habiendo realizado el análisis de su reclamo, se verifica firma de conformidad con la entrega de 3 HDMI, por lo que, no corresponde atender su solicitud. ENTEL S.A. agradece la comprensión”.*

En tal sentido, el FORM 43/2025, con base en los antecedentes y análisis señalados en dicho documento, dispuso que:

*“(…) es necesario establecer que el objeto de reclamo versa sobre: la no aceptación por parte del OPERADOR de los equipos IPTV debido a que faltaban dos cables HDMI, indicando la USUARIA que cuando los técnicos realizaron la instalación no los dejaron, motivo por el cual el OPERADOR no recibió los mencionados equipos, en ese entendido, se tiene que el reclamo en sí, no trata sobre inconvenientes en el servicio como tal; por consiguiente, es pertinente comprender que la ATT fue creada mediante el Decreto Supremo N° 071, de 09 de abril de 2009 (DS 071), y en el Artículo 17, se delimita el ámbito de su competencia, por otro lado, el Artículo 14 de la Ley N° 164, General de ACK AC Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, de 08 de agosto de 2011 (LEY 164), establece como sus atribuciones el regular, autorizar, controlar, supervisar, otorgar, modificar, resolver cuestiones inherentes a la prestación de servicios de telefonía fija, móvil y todas las redes y servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación; en consecuencia, la naturaleza de una Reclamación Administrativa debe estar orientada a identificar falencias en el servicio. Ante el argumento vertido previamente, se tiene que la Reclamación Administrativa presentada por la USUARIA resulta ser manifiestamente infundada, toda vez que, esta Entidad Reguladora no tiene competencia para emitir criterio alguno sobre dicho extremo, debiendo acudir la USUARIA a la vía llamada por ley, por consiguiente, el reclamo carece de objeto y en consecuencia corresponde su rechazo. De lo relacionado, al no haberse configurado alguna de las infracciones descritas en el artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado por Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020 (REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES): y CACIONES al no circunscribirse el objeto del reclamo a la competencia otorgada por ley a esta Autoridad Reguladora, corresponde su rechazo de conformidad a lo dispuesto en el parágrafo a) del artículo 61 del REGLAMENTO APROBADO POR EL D.S. 27172”.*

Por lo que, con base en lo señalado queda claramente identificado que el reclamo se encuentra vinculado con la negativa del OPERADOR a la recepción de los equipos de IPTV que pretendieron ser devueltos por la USUARIA, debido a que faltaban dos cables HDMI, aspecto que fue analizado por el FORM 43/2025 estableciendo que el reclamo en sí, no trata sobre inconvenientes en el servicio como tal.

ii) Por otra parte, con relación a los agravios expuestos por la RECURRENTE, es necesario considerar que la Resolución Ministerial N° 274 de 10 de septiembre de 2010 emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (MOPSV), señaló respecto a la congruencia, que:

*"el principio de congruencia debe ser entendido como la estricta correspondencia que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto, implica también la concordancia entre la parte considerativa y dispositiva de todo fallo administrativo, que cobra relevancia en cualquier proceso, entre ellos el administrativo sancionatorio, pues delimita el campo de acción en el que la Administración va a dirigir el proceso y el marco en el que ha de asumir defensa el procesado, siendo esencial para este último sujeto procesal que, a tiempo de asumir defensa, se le haga conocer por qué falta se le está procesando, de manera que pueda desvirtuarla, sin que la resolución que declare su responsabilidad posteriormente pueda condenarle por algo de lo que antes no se acusó y respecto de lo cual, consiguientemente, no pudo defenderse".*

La citada Resolución Ministerial es concordante con lo establecido por el Tribunal Constitucional Plurinacional (TCP) a través de la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 0619/2018-S1 de 11 de octubre (SCP 0619/2028-S1), que en lo concerniente al principio de congruencia reitera lo señalado por la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 1302/2015-S2 de 13 de noviembre, que estableció:

*"Como se dijo anteriormente, la congruencia de las resoluciones judiciales y administrativas, constituye otro elemento integrador del debido proceso, al respecto la SC 0358/2010-R de 22 de junio, señaló lo siguiente: '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, en materia penal la congruencia se refiere estrictamente a que el imputado no podrá ser condenado por un hecho distinto al atribuido en la acusación o su ampliación; ahora bien, esa definición general, no es limitativa de la congruencia que debe tener toda resolución ya sea judicial o administrativa y que implica también la concordancia entre la parte considerativa y dispositiva, pero además esa concordancia debe mantenerse en todo su contenido, efectuando un razonamiento integral y armonizado entre los distintos considerandos y razonamientos emitidos por la resolución, esta concordancia de contenido de la resolución y su estricta correspondencia entre lo pedido, lo considerado y lo resuelto, conlleva a su vez la cita de las disposiciones legales que apoyan ese razonamiento que llevó a la determinación que se asume. En base a esos criterios se considera que quien administra justicia debe emitir fallos motivados, congruentes y pertinentes".*

En el mismo sentido, la SCP 0619/2028-S1 reitera lo señalado en la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 1083/2014 de 10 de junio, indicando que el principio de congruencia:

*"(...) amerita una comprensión desde dos acepciones; primero, relativo a la congruencia externa, la cual se debe entender como el principio rector de toda determinación judicial, que exige la plena correspondencia o coincidencia entre el planteamiento de las partes (demanda, respuesta e impugnación y resolución) y lo resuelto por las autoridades judiciales, en definitiva, es una prohibición para el juzgador considerar aspectos ajenos a la controversia, limitando su consideración a cuestionamientos únicamente deducidos por las partes; y, segundo, la congruencia interna, referida a que, si la resolución es comprendida como una unidad congruente, en ella se debe cuidar un hilo conductor que le dote de orden y racionalidad, desde la parte considerativa de los hechos, la identificación de los agravios, la valoración de los mismos, la interpretación de las normas y los efectos de la parte dispositiva; es decir, se pretenden evitar que, en una misma resolución no existan consideraciones contradictorias entre sí o con el punto de la misma decisión".*

Por lo señalado precedentemente, se advierte inconsistencia entre la reclamación directa ETEL\_LPZ/001966/2024 y la impugnación planteada al FORM 43/2025, en tal sentido con el objeto de mantener la congruencia externa, se deberá velar por la correspondencia o coincidencia entre el planteamiento del RECURRENTE en las distintas etapas del respectivo proceso de reclamación de usuarios y lo que se resuelva, por lo que no se deberán considerar aspectos ajenos a la controversia en apego al respeto del principio del debido proceso.

iv) Asimismo, entre sus agravios, la RECURRENTE hizo mención a contradicciones dentro del proceso, además de señalar que se adjuntan grabaciones en calidad de prueba (no obstante, sobre las grabaciones, cabe aclarar que de la revisión del disco compacto adjunto al memorial presentado, se observa que el mismo no cuenta con la información señalada); respecto a este punto, se debe considerar el precedente establecido por la Resolución Ministerial N° 178 de 8 de agosto de 2023 emitida por el MOPSV, que señala que "(...) el Principio de Informalismo en la Administración, prevista en el artículo 4 inciso I) de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, dispone que, 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 este 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 ...'; más no así aspectos sobre la falta de fundamentación en su impugnación".

tal sentido, es necesario aclarar que la expresión de agravios en un recurso de impugnación es la base para poder plantear que se revoque un fallo contrario a los derechos subjetivos e intereses legítimos, los cuales deben ser expresamente contextualizados ante autoridad competente, señalando la omisión o vulneración de determinados derechos y garantías generales, procedimentales o constitucionales que no fueron debidamente valoradas por la autoridad que emitió pronunciamiento y es susceptible de un recurso ulterior. Además, debe considerarse que, por mandato del Artículo 58 de la LEY 2341, los recursos deben ser presentados de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades, en los plazos que establece esa Ley. Por lo que, no corresponde entrar a efectuar mayores consideraciones respecto al agravio expuesto por la RECURRENTE, al ser un elemento ajeno a la controversia que nos ocupa en la presente Resolución y al carecer de fundamento dado que la RECURRENTE, debió refutar de manera puntual y clara, los argumentos del rechazo contenido en el FORM 43/2025 y demostrar la existencia de un derecho subjetivo o interés legítimo lesionado, de acuerdo a lo establecido en el Parágrafo I del Artículo 56 de la LEY 2341, no siendo coherente pedir que hechos ajenos a la reclamación directa, sean dilucidados en esta instancia.

v) Respecto a la competencia de la ATT cabe aclarar que el Artículo 17 del Decreto Supremo N° 0071, de 09 de abril de 2009, delimita el ámbito de su competencia, adicionalmente el Artículo 14 de la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, establece entre las atribuciones de la ATT regular, autorizar, controlar, supervisar, otorgar, modificar, resolver cuestiones inherentes a la prestación de servicios de telefonía fija, móvil y todas las redes y servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, en tal sentido el FORM 43/2025, establece claramente que la naturaleza de una Reclamación Administrativa debe estar orientada a identificar falencias en el servicio.

En el marco de lo expuesto, el FORM 43/2025 analiza entre los requisitos de admisibilidad la competencia de la ATT para conocer el caso, por lo que con base en el marco normativo vigente se identificó que la reclamación presentada por la RECURRENTE resulta ser manifiestamente infundada, toda vez que, esta Entidad Reguladora no tiene competencia para emitir criterio alguno sobre dicho extremo, además de que no se configura alguna de las infracciones descritas en el Artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado por Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020 (REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES), en tal sentido se evidencia que el reclamo carece de objeto al no circunscribirse a la competencia de este Ente Regulador.

8. El RECURRENTE, tomando conocimiento de la determinación por parte de la ATT, interpone Recurso de Jerárquico en contra de la Resolución de Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 39/2025, misma que se encuentra bajo los siguientes fundamentos:

i) La Resolución Revocatoria ATT-DJ- RA-RE-TL LP39/2025 dictada en fecha 23 de abril de 2025 emitida por el Ing. Cristian Marcelo Mamani Vides, DIRECTOR EJECUTIVO de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes ATT donde el punto 4 de su CONSIDERANDO 4, señala lo siguiente (textual): 4." Respecto a la competencia de la ATT cabe aclarar que el Artículo 17 del Decreto Supremo N°0071. de 09 de abril de 2009, delimita el ámbito de su competencia, adicionalmente el Artículo 14 de la Ley N°164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, establece entre las atribuciones de la ATT regular, autorizar, controlar, supervisar, otorgar, modificar, resolver cuestiones inherentes a la prestación de servicios de telefonía fija, móvil y todas las redes y servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, en tal sentido el FORM 43/2025, establece claramente que la naturaleza de una Reclamación Administrativa debe estar orientada a identificar falencias en el servicio.

ii) En el marco de lo expuesto, el FORM 43/2025 analiza entre los requisitos de admisibilidad la competencia de la ATT para conocer el caso, por lo que con base en el marco normativo vigente se identificó que la reclamación presentada por la RECURRENTE resulta ser manifiestamente infundada, toda vez que, esta Entidad Reguladora no tiene competencia para emitir criterio alguno sobre dicho extremo, además de que no se configura alguna de las infracciones descritas en el Artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado por Decreto Supremo N°4326 de 07 de septiembre de 2020 (REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES), en tal sentido se evidencia que el reclamo carece de objeto al no circunscribirse a la competencia de este Ente Regulador.

iii) Resuelve lo siguiente(textual): " RESUELVE: ÚNICO.- RECHAZAR el recurso de revocatoria interpuesto el 11 de marzo de 2025 por MARY DAPHNE BURGOA LUNA, en contra del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada - Telecomunicaciones ATTDJ- FREPR- ODE-TI LP43/2025 de 25 de febrero de 2025, CONFIRMANDO TOTALMENTE el acto administrativo recurrido de conformidad a lo previsto por el inciso c) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172".

Por lo tanto, sin entrar en mayores contradicciones y controversias con las autoridades de la ATT, lo siguiente:

1. LA DENUNCIA SE TRATA DE QUE LA EMPRESA ENTEL S.A., A FORZADO A QUE MI PERSONA LLEGUE A DEBER TRES MESES DE SERVICIO QUE PRETENDE COBRAR CON EL PRETEXTO DE LA NO RECEPCIÓN DE EQUIPOS QUE EN OFICINAS QUE FUERON LLEVADOS PARA SU DEVOLUCIÓN Y EL FUNCIONARIO SE NEGÓ A LA RECEPCIÓN DE LOS MISMOS, ESTO OCASIONÓ EL RECLAMO DE LA PRESENTE.
2. EN UNA AUDIENCIA LLEVADA A CABO CON LOS TRES ACTORES SE EVIDENCIÓ QUE COMO USUARIA MI PERSONA TENÍA LA RAZÓN, PARA DEMOSTRAR ESTO SE HA PROPORCIONADO UN CD CON GRABACIONES QUE MISTERIOSAMENTE EN SU RESOLUCIÓN 39/2025 INDICA QUE NO SE PUEDE ABRIR LOS ARCHIVOS, TENGO ENTENDIDO QUE CUANDO OCURRE ESTA SITUACIÓN LA AUTORIDAD DEBE LLAMAR A LA RECURRENTE O INSTALAR UNA AUDIENCIA PARA DEMOSTRAR ESTE SUPUESTA GRABACIÓN DAÑADA Y SIN EMBARGO SU AUTORIDAD NO VALORA EL PROCEDIMIENTO PARA QUE MI PERSONA PUEDA REPONER O PUEDA LLEVAR A SU AUTORIDAD PARA QUE ESCUCHE LAS GRABACIONES.
3. RESPECTO A LAS GRABACIONES LA FUNCIONARIA QUE NOS ATENDIÓ SE COMPROMETE A GENERAR UNA NOTA DE CARGO CONTRA LA EMPRESA ENTEL S.A. POR COBRO INDEBIDO. SIN EMBARGO, EMITE UNA RESOLUCIÓN DE RECHAZO EN PRIMERA INSTANCIA, ESTA SITUACIÓN PARA NOSOTROS ES IRREGULAR AL NO CUMPLIR SU PALABRA MEDIANTE COMUNICACIÓN TELÉFONICA.
- 4 POR LO TANTO RECURRO A LA PRESENTE PARA DEMOSTRAR LA FALACIA DE LA FUNCIONARIA A CARGO QUE PROMETE UNA COSA Y RESUELVE OTRA EN CONTRA DE MIS INTERESES.

9. Mediante Auto de Radicatoria RJ/AR - 035/2025 de 09 de junio de 2025, se radica el Recurso Jerárquico interpuesto por Mary Daphne Burgoa Luna, siendo este acto notificado a las partes en fecha 16 de junio de 2025.

**CONSIDERANDO:** Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ-N° 467 de 29 de agosto 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 Acepte el Recurso Jerárquico interpuesto por Mary Daphne Burgoa en contra de la Resolución de Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 39/2025 de 23 de abril de 2025.

**CONSIDERANDO:** Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ-N° 467 de 29 de agosto de 2025, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el parágrafo 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 parágrafo 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. Que el parágrafo III, Artículo 33 de la Ley 2341, señala: *La notificación deberá ser realizada en el plazo máximo de cinco (5) días a partir de la fecha en la que el acto haya sido dictado y deberá contener el texto íntegro del mismo. La notificación será practicada en el lugar que éstos hayan señalado expresamente como domicilio a este efecto, el mismo que deberá estar dentro de la jurisdicción municipal de la sede de funciones de la entidad pública. Caso contrario, la misma será practicada en la Secretaría General de la entidad pública.*
9. Que el Artículo 42. (Edictos). *Las notificaciones a personas cuyo domicilio se ignore se practicará mediante edictos en la forma establecida por el Artículo 33, Parágrafo VI de la Ley de Procedimiento Administrativo. De la misma manera se procederá cuando intentada la notificación por cédula ésta no hubiera podido llevarse a cabo. La notificación se tendrá*

por realizada el día de publicación del edicto.

Conforme a los antecedentes y el marco normativo aplicable, corresponde analizar los alegatos del recurrente del siguiente modo:

I. Inicialmente se debe poner en conocimiento del recurrente, que esta instancia jerárquica analizará el caso en conformidad a sus atribuciones y competencias, emitiendo su fallo en base a la Ley 164, correspondiente al **servicio de Telecomunicaciones**, y la normativa vigente.

II. Como primer agravio, la recurrente señala de que la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A habría **forzado** que su persona llegue a tener una deuda correspondiente a tres meses de servicio, usando como pretexto el hecho de que los funcionarios de la empresa no quisieron recepcionar lo equipos que la recurrente pretendía devolver.

Al respecto la Autoridad Reguladora, en su Resolución de Recurso de Revocatoria, no emite pronunciamiento alguno correspondiente a la presunta deuda por el lapso de tres (3) meses de servicio, aspecto acusado por la recurrente.

Para mejor entendimiento, la reclamación de la recurrente se basa en dos aspectos principales, mismos que son: **los equipos usados y la calidad deficiente del servicio**, aspectos por los cuales decidió prescindir del servicio constituido en el Paquete Multiplay; se comprende que la recurrente, para hacer efectivo el corte del servicio fue a devolver los equipos en instalaciones de ENTEL S.A.; sin embargo, los mismos se rehusaron a recepcionar dichos equipos cabalmente porque no estaban completos, siendo faltantes dos (2) cables de tipo HDMI.

Si bien es evidente y cierto que el préstamo o disposición de los equipos es un acuerdo entre el **USUARIO** y el **OPERADOR** mediante un contrato de comodato y que cualquier inconveniente respecto de los mencionados equipos se encuentra absorto dentro de dicha documentación, no se puede dejar de lado, que la Empresa Nacional de Telecomunicaciones **presuntamente pretende realizar un cobro adeudado a la recurrente** correspondiente a tres (3) meses, aun cuando el mismo conocía que la entonces usuaria tenía como objetivo, prescindir del servicio, al respecto la usuaria señala que para ese momento ya no habría hecho uso del servicio.

En ese entendido en ente regulador debe pronunciarse respecto de este extremo denunciado por la recurrente, en base a sus funciones de regulación y fiscalización, tomando en cuenta únicamente lo concerniente en cuestión de **la prestación de servicio de telecomunicaciones**.

III. La recurrente señala que habría proporcionado un CD con grabaciones que *misteriosamente en su resolución 39/2025 indica que no se puede abrir*; para contextualizar el contenido del CD, señala que una funcionaria que la atendió se **comprometió a generar una nota de cargo contra la empresa ENTEL S.A por cobro indebido**, sin embargo se emite una resolución de rechazo en primera instancia, advierte que este extremo es irregular para la recurrente **ya que la funcionaria no cumple su palabra**, en ese sentido, califica de falacia el actuar de la funcionaria que **promete una cosa y resuelve otra contra de sus intereses**.

El Ente Regulador al respecto pronuncia: "... la RECURRENTE hizo mención a contradicciones dentro del proceso además de señalar que se adjuntan grabaciones en calidad de prueba (...) cabe aclarar que de la revisión del disco compacto adjuntos al memorial presentado, se observa que el mismo no cuenta con la información señalada". Asimismo, cita la Resolución Ministerial N° 178 de 08 de agosto de 2023, haciendo referencia al principio de informalismo.

En el marco de lo mencionado, se debe comprender que la naturaleza del proceso emerge desde la reclamación por **el servicio deficiente por parte de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones**; en ese sentido es importante señalar que lo señalado por parte de algún funcionario y/o funcionaria, no influye en la aplicación taxativa de la norma en el procedimiento toda vez que no es viable prometer un resultado, cuando es evidente que la norma es quien dispone lo que en derecho corresponde.

Sin perjuicio de lo anterior, esta instancia jerárquica, pondrá a conocimiento de la Autoridad competente lo expuesto por la recurrente, con la finalidad de hacer las averiguaciones correspondientes.

10. En consideración a lo señalado en el marco del inciso u) del artículo 63 del Decreto Supremo N° 4857 y el inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde Rechazar el Recurso Jerárquico interpuesto por Santos Mario Aguilar Calcina representante legal de la Empresa Radio RNJ (CRISTO NUESTRA JUSTICIA), contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 64/2024 de 24 de julio de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aceptar el Recurso Jerárquico interpuesto por Mary Daphne Burgoa Luna, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 39/2025 de 23 de abril de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT, revocando totalmente el acto impugnado.

**SEGUNDO.-** Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte, emita un nuevo acto administrativo, por el que se responda al administrado de acuerdo a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución Ministerial.

**Comuníquese, regístrese y archívese.**

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

