

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° **254**

La Paz, **17 OCT 2025**

VISTOS: el recurso jerárquico interpuesto por Gustavo S. Vargas Villegas, en calidad de apoderado de la empresa ECOJET S.A. en contra de la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 60/2025 de 11 de agosto de 2025, 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 28 de marzo de 2025, el usuario Ennio Manuel Bustillos Espinoza, presentó su Formulario de Reclamación Directa N° 101510/2025, ante la empresa ECOJET S.A. manifestando lo siguiente: *"En fecha 26 de enero de 2025, se compró un pasaje, para el día 27 de enero de 2025, por motivos de fuerza mayor se perdió el vuelo. En oficinas de la ciudad de La Paz, se pidió a la aerolínea la devolución del pasaje y la misma indico que al ser por voluntad del pasajero, se realizaría la devolución menos el 30 (%). Le pregunte en que norma se basa el descuento del 30 (%) y me indico en el contrato de venta. Asimismo, le indique que no me hicieron conocer ese contrato ni las condiciones al momento de la compra, a lo que indicaron que tengo que entrar al internet y ver las condiciones. La aerolínea al momento de vender pasaje no hace conocer el contrato, pero al momento de devolver hace prevalecer el contrato que no le muestran cuando emiten pasajes. haciendo un abuso económico. Los descuentos deberían de llegar al 16 (%) que es el IVA e IT o al 10 (%) y no así el 30 (%) por contrato que el usuario desconoce"* (fojas 5 a 6).

2. Que en fecha 28 de marzo de 2025, el usuario Ennio Manuel Bustillos Espinoza, presento su Formulario de Reclamación Directa N° 101511/2025, ante la empresa ECOJET S.A., manifestando: *"En fecha 26 de enero de 2025 se compró un pasaje en aeropuerto para el día 27 de enero de 2025. por motivos de fuerza mayor se perdió el vuelo. En fecha 28 de enero del presente, me apersoné a las oficinas de ECOJET en la ciudad de La Paz para solicitar la devolución del costo del pasaje. a lo que me indicaron que será menos el 30 (%), le pregunté en que se basa ese descuento y me indicaron al contrato que se realiza al momento de la compra. Cuando compre el pasaje. no me mostraron ningún contrato, solo me dieron el boleto. El descuento debería ser el 16 (%) que es el IVA e IT o el 10 (%) por gastos administrativos y no así el 30 (%), haciendo un abuso económico al usuario, Al momento de la venta no hacen conocer el contrato, para la devolución hacer prevalecer su contrato que no le hacen conocer al usuario La que me indicó del descuento me dijo que debería entrar a internet para ver el contrato, un comentario fuera de lugar"* (fojas 3 a 4).

3. Que en fecha 28 de marzo de 2025, el usuario Ennio Manuel Bustillos Espinoza, presento su Formulario de Reclamación Directa N° 101512/2025 ante empresa ECOJET S.A., manifestando: *"En fecha 26 de enero de 2025 se compró un pasaje en la Ruta La Paz Santa Cruz para el día 27 de enero del presente, por motivos personales se perdió el vuelo. Me apersono a las oficinas en la ciudad de la paz en la ciudad de La Paz para pedir la devolución del pasaje y me indicaron que lo harían menos el 30 (%). Les pregunté porque ese descuento y me indicaron que está en el contrato de venta de pasaje. Hago notar que a mi persona no le mostraron ningún contrato al momento de comprar el pasaje. El descuento debería ser el 16 (%) o el 10 (%), haciendo un abuso económico al usuario. Al momento de vender pasajes no muestran el contrato y al momento de devolver hacen prevalecer su contrato que no hacen conocer al usuario. También me indicaron que debo e11 entrar a internet para ver el contrato, comentario que no viene al caso"*. (fojas 1 a 2)

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

4. Que, a través de nota CC0078 ENE2025 de fecha 30 de enero de 2025, el operador respondió a las citadas reclamaciones directas presentadas por el usuario, manifestando: *"Tengo a bien responder al reclamo que realizó mediante la página web ATT mireclamo.bo, en fecha 28.01.2025, por la devolución de su boleto, Al respecto, con el respeto que usted se merece, debemos, aclarar que en ningún momento el personal puede discriminar y/o negar la atención a ningún pasajero: sin embargo, debe cumplir con todas las regulaciones y procedimientos de la compañía. Sobre su reclamo, con el respeto que usted se merece nos permitimos hacerle conocer lo que menciona, (l Contrato de Transporte de Pasajeros Tramos Nacionales en el punto 3.8 "El caso de que el pasajero solicite cualquier devolución de un boleto, Pasaje o E-Ticket, la misma deberá ser realizada en forma escrita y antes de cumplirse la vigencia y/o plazo. Se procederá a la devolución del importe del mismo previo descuento de los impuestos aplicables, el 30% de gastos administrativos, la comisión de agencia de viajes (si fuese el caso) y le comisión del pago con tarjeta de crédito (si correspondiese)". El mismo que es de conocimiento público y de las diferentes Agencias de Viajes que trabajan con nosotros el cual se encuentra impreso en el Porta boleto, en nuestra página www.flyecojet.aero, siendo el mismo aprobado por la Autoridad de Regularización y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte. Procedimiento aplicado en caso de desistimiento voluntario no atribuible a la línea aérea. De igual manera deseamos poner en conocimiento lo que menciona el Contrato de Transporte de Pasajeros Tramos Operados en el Estado Plurinacional de Bolivia en su índice III, punto 3.9 "El boleto, pasaje o e-ticket, tiene una validez de 360 días desde la fecha de emisión, por lo que el pasajero tiene todo ese tiempo para usar el e-ticket, modificarlo o solicitar la devolución. Pasado el termino, la suma del valor del billete quedara consolidada a favor de ECOJET S.A. sin lugar a reclamo alguno por parte del pasajero." El mismo se encuentra impreso en nuestra porta boleto o en nuestra dirección web www.flyecojet.aero. Comprenderá que, en el marco de atención a nuestros usuarios, el personal debe cumplir con las normas y procedimientos establecidos tanto propios de la compañía como de las autoridades competentes. Agradecemos la molestia que se tomó en el llenado del formulario ODECO con la explicación detallada, el mismo nos ayuda a Identificar, mejorar y brindar de este modo un servicio de calidad a nuestros pasajeros en cada uno de nuestros vuelos No obstante lo anterior y de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 59 del decreto supremo Nro. 27172, cumplimos en informarle que si usted no está conforme con la respuesta obtenida, tiene derecho a presentar una reclamación administrativa ante la Autoridad de Regularización y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte en un plazo de 15 días hábiles a ser computables a partir de la recepción de la respuesta, en caso de silencio del operador, desde la fecha en que debió pronunciarse sobre el reclamo"* (fojas 7)

5. Que, mediante Formulario ATT-DTRSP-FAR-ODE-TR AE LP 51/2025 de 05 de febrero de 2025, Ennio Manuel Bustillos Espinoza, presento su reclamación administrativa (E-LP-1275/2025), el que señala: *"El usuario indica que compro un pasaje en fecha 27/01/2025; si embargo, por motivos personales no logró realizar el viaje, al día siguiente el usuario se apersonó a la oficina central de ECOJET S.A., para solicitar la devolución del importe del boleto. En ese momento le informaron que le harían la devolución menos el 30% del valor del boleto por gastos administrativos. El usuario no quedó conforme y puso su reclamo"*. (fojas 15)

6. Que, la ATT a través de Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TR LP 143/2025 de 16 de junio de 2025, dispuso: *"Al haber analizado los requisitos de admisibilidad de la Reclamación Administrativa, en el marco del inciso a) del artículo 61 del Reglamento Aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, Reglamento a la Ley N° 2341 para el SIRESE y en base al análisis realizado anteriormente corresponde **RECHAZAR** la Reclamación Administrativa por ser manifiestamente infundada debiendo notificarse a las partes con el presente acto y **DISPONER EL ARCHIVO DE OBRADOS.**"* Notificado **en fecha 24 de junio de 2025** (fojas 18 al 22)

7. Que a través de memorial presentado el 26 de junio de 2025, Ennio Manuel Bustillos Espinoza, interpuso recurso de revocatoria en contra del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TR LP 143/2025 de 16 de junio de 2025, bajo los siguientes Argumentos: (fojas 23 a29)

i) Señala que en el Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TR LP 143/2025 de 16 de junio de 2025, se indica que: *"El USUARIO presentó su Reclamación Administrativa indicando lo siguiente: "El motivo de la presente es para acudir a su persona para solicitar el reembolso total de mi boleto aéreo mismo que fue cancelado por la aerolínea AMAZONAS, mi boleto estaba programado para el 13 de agosto del 2023, en la ruta Santa Cruz - Sucre a horas 17:40 - 18:25, con*

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

número de vuelo Z8180 y un código de reserva 45GLMM, pese al gran inconveniente con la aerolínea, se hizo el respectivo trámite de reembolso, pero no se efectivizó ninguno hasta la fecha, de igual manera hice el reclamo con la A 7T con números de reclamo) 85148/2023, y no recibí ninguna respuesta en cuanto al reembolso de mi boleto, como tengo entendido ustedes respaldan al usuario frente a cualquier tipo de inconvenientes como Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes. Para lo cual solicito nuevamente el reembolso total de mi boleto para los costos de danos y perjuicios a mi persona". Que, ante lo señalado, el recurrente manifiesta que en ningún párrafo de su Reclamación Administrativa con Hoja de Ruta HR E-LP-1275/2025; se menciona lo anterior descrito.

ii) Indica que de la revisión del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TR LP 143/2025 de 16 de junio de 2025, podría dar a pensar que funcionarios coordinan con las empresas para dejar sin efecto los reclamos de los usuarios y dilatando los procesos. Solicitando se revise la documentación presentada por su persona para que tenga respuesta adecuada conforme a la solicitud y representación que realizó.

8. Que la ATT mediante Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 48/2025 de 13 de mayo de 2025, resolvió: "**ÚNICO.- ACEPTAR** el recurso de revocatoria interpuesto por ENNIO MANUEL BUSTILLOS ESPINOZA el 26 de junio de 2025 en contra del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada - Transportes ATT-DJ-FREPR-ODE-TR LP 143/2025 de 16 de junio de 2025, en consecuencia, **REVOCAR TOTALMENTE** el acto administrativo impugnado, en aplicación de lo establecido en el inciso e) del Parágrafo II del Artículo 89 del Reglamento Aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, concordante con el Artículo 61 de la Ley N° 2341, debiendo la Unidad Legal de Servicios dependiente de la Dirección Jurídica de esta Autoridad Regulatoria efectuar el análisis respectivo que permita la emisión de un nuevo pronunciamiento con la suficiente motivación y fundamentación sobre la reclamación administrativa presentada, conforme a lo que por ley corresponda". Notificada el 15 y 18 de agosto de 2025. Bajo los siguientes Argumentos (fojas 39 al 49):

i) Señala 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 normativas que hacen a la procedencia recursiva, éstos son: a) los requisitos formales, a saber, el carácter definitivo del acto recurrido, que sea escrito, la oportunidad de la interposición, la firma, la legitimación o interés legal; y b) los requisitos de orden material o sustancial traducidos en un perjuicio actual o razonablemente potencial que limite, desconozca o menoscabe derechos subjetivos y aún intereses legítimos, conforme a lo señalado en el Artículo 56 de la Ley N° 2341. En tal sentido, el Artículo 86 del Reglamento Aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, prescribe que los recurrentes legitimados presentarán sus recursos individualizando el acto objeto de impugnación e indicando el derecho subjetivo o interés legítimo que invocan, dentro del plazo y con las formalidades establecidas en la Ley N° 2341. Del mismo modo, los Artículos 58 y 64 de la Ley N° 2341 disponen que los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades en los plazos que establece la citada Ley, es decir dentro del plazo de los diez (10) días siguientes a su notificación.

ii) Indica que en el Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TR LP 143/2025, de 16 de junio de 2025, el Ente Regulador, señaló que en el marco de los argumentos analizados y de acuerdo a las pruebas efectuadas por el recurrente no tomó en cuenta lo establecido en el Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Aéreo aprobado mediante Resolución Ministerial N° 030 de 30 de enero de 2017, emitido por el Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda, en este mismo entendido y de acuerdo a lo establecido en el inciso e) del Artículo 20 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuarios, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 0285 de 09 de septiembre de 2009, en cuanto al Desistimiento de Viaje y la devolución del billete de pasaje, solicitado por el pasajero, "estaría sujeto a las condiciones de la tarifa y de acuerdo a las

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

políticas interna del transportador aéreo, extremo que fue cumplido por el operador, ya que de acuerdo a la información remitida por el mismo se pudo evidenciar que se devolvió el monto del pasaje en un 70% restando el 30% del mismo ya que el recurrente manifestó que por motivos personales perdió el vuelo y el operador procedió de acuerdo a normativa vigente. En tal sentido, el Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TR LP 143/2025, señala que las partes coincidieron que el recurrente no pudo tomar el vuelo de fecha 27 de enero de 2025, por motivos personales, por lo que el operador a solicitud del recurrente procedió a la devolución del pasaje no utilizado con un descuento del 30 % de acuerdo con sus políticas.

Indica que en el marco de lo expuesto señala que Formulario 143/2025, refiere: "(...) la Reclamación Administrativa interpuesta por el USUARIO no amerita su tramitación ni análisis de fondo, correspondiendo su rechazo al ser manifiestamente infundada. Por último, cabe aclarar que se considera que una Reclamación Administrativa es manifiestamente infundada cuando la ATT tiene certeza de que esta carece de fundamento legal, dado que no se han acreditado los hechos y el derecho que se invoca, en ese entendido, corresponde que el reclamo sea rechazado de conformidad a lo dispuesto en el Parágrafo a) del Artículo 61 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003". Es decir, el reclamo realizado por el recurrente carece de fundamento legal al no haber determinado los hechos y el derecho que se invoca, por lo que se determinó su rechazo conforme al inciso a) del Artículo 61 del Reglamento Aprobado por el Decreto Supremo N° 27172.

Sostiene que a tal efecto el Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TR LP 143/2025, determinó que al haber verificado los antecedentes y los requisitos de admisibilidad de la Reclamación Administrativa, en el marco de lo expuesto y en aplicación del inciso a) del Artículo 61 del Reglamento Aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar aquellas reclamaciones que no cuentan con competencia para atender el objeto de reclamo, por lo que la Reclamación Administrativa interpuesta por el usuario no ameritaba su tramitación ni análisis de fondo, correspondiendo su rechazo al ser manifiestamente infundada, es decir, que la Reclamación Administrativa resulta ser manifiestamente infundada al tener certeza de que esta carece de fundamento legal, dado que no se han acreditado los hechos y el derecho que se invoca.

iii) Señala que el recurrente interpuso sus reclamaciones directas, señalando en resumen que en fecha 26 de enero de 2025, compró un pasaje para el día 27 de enero de 2025, el cual perdió por motivos de fuerza mayor, por lo que solicitó a la aerolínea la devolución del pasaje, indicándole la misma que al ser por voluntad del pasajero se realizaría la devolución del 70 % menos el 30 % de acuerdo a lo señalado en el contrato de venta; aspecto que según el recurrente no fue de su conocimiento, indicando que se le habría hecho un abuso económico. Ante lo señalado aclara que el recurso de revocatoria debe ser presentado de manera fundada buscando rebatir el acto administrativo que se impugna, el cual debe guardar congruencia con los antecedentes que le sirvieron de base; en atención a ello, la fundamentación del recurso de revocatoria debe estar dirigida a refutar, de manera puntual y clara, los fundamentos del acto cuestionado.

Adicionalmente aclara que los argumentos o agravios planteados por la recurrente no se encuentran dirigidos a cuestionar la determinación asumida por esta Autoridad respecto a la citada Resolución, al contrario, hace referencia a elementos considerados en la fundamentación que no fueron señalados por el recurrente o por el Ente Regulador durante la tramitación de la reclamación administrativa.

Cita la Sentencia Constitucional Plurinacional 1234/2017-S1 de 28 de diciembre de 2017, que reitera lo señalado por las Sentencias Constitucionales 0386/2013 de 25 de mayo de 2013 y 0903/2012 de 22 de agosto, respecto a la motivación y fundamentación de las resoluciones en el debido proceso; la Sentencia Constitucional Plurinacional 0563/2016-S1, de 23 de agosto de 2016, en relación a la Congruencia de las Resoluciones; al igual que la Resolución Ministerial N° 274/2010 de 10 de septiembre de 2010, emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

Vivienda, respecto a la congruencia en las Resoluciones. Que de la citada Resolución Ministerial es concordante con lo establecido por el Tribunal Constitucional Plurinacional a través de la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 0619/2018-S1-de 11 de octubre de 2018, concerniente al principio de congruencia reitera lo señalado por la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 1302/2015-S2 de 13 de noviembre de 2015. Manifestando que la congruencia que debe tener toda Resolución Administrativa, implica la concordancia entre la parte considerativa y dispositiva, que se debe mantener en todo su contenido, velando por un razonamiento integral y armonizado entre los distintos fundamentos establecidos en la resolución, en correspondencia entre lo pedido, lo considerado y lo resuelto.

Advierte inconsistencia entre los argumentos y fundamentos que motivaron la decisión asumida por el Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TR LP 143/2025, en tal sentido con el objeto de mantener la congruencia externa, se deberá velar por la correspondencia o coincidencia entre el planteamiento del recurrente y lo que se resuelva, por lo que no se deberá., considerar aspectos ajenos a la controversia en apego al respeto del principio del debido proceso. Es así que, de la revisión del contenido, del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TR LP 143/2025, se advierte inconsistencia entre las partes considerativa y dispositiva o resolutoria de la misma, a consecuencia de las contradicciones advertidas en los párrafos precedentes; en tal sentido, se evidencia que el Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TR LP 143/2025, carece de congruencia interna que posibilite contar con un orden y racionalidad en todo su contenido velando por un desarrollo congruente.

9. Que efectuada la notificación con la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 60/2025 de 11 de agosto de 2025, mediante memorial presentado en fecha 29 de agosto de 2025, Gustavo S. Vargas Villegas, en representación de la empresa ECOJET S.A. interpone recurso jerárquico en contra de la citada resolución, bajo los siguientes argumentos (fojas 50 Vta.):

i) Señala que, de la revisión de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 60/2025 notificada en fecha 15 de agosto de 2025, se puede evidenciar que las páginas 2 y 3 transcriben el reclamo del usuario en lo que respecta a un servicio que habría brindado la aerolínea AMASZONAS, siendo incongruente con la realidad de los hechos, ya que nuestra empresa tiene una razón social totalmente diferente.

ii) Cita que la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 1234/2017 de 28 de diciembre de 2017, manifestó entre sus fundamentos jurídicos: 11.5. Respecto a la congruencia de las resoluciones, al igual que la Sentencia Constitucional 0358/2010-R de 22 de junio de 2010.

iii) Que, en base a los criterios mencionados, se considera que: quien administra justicia debe emitir fallos motivados, congruentes y pertinentes. Tal como señalaría el Tribunal Constitucional Plurinacional a través de la Sentencia Constitucional 1083/2014 de 10 de junio de 2014, el cual sostiene 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, referido a que si la resolución es comprendida como 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 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."*

iv) Alega vulneración al debido proceso en sus vertientes de congruencia, al amparo del Artículo 61 y 64 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, el Artículo 121 Literal b), del Decreto

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

Supremo N° 27113, Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo y el Artículo 89 del Decreto Supremo N° 27172 Reglamento de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial.

10. Que mediante Nota ATT-DJ-N LP 1063/2025 en fecha 03 de septiembre de 2025, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes remite antecedentes del recurso jerárquico al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (fojas 51).

11. Que habiendo el recurrente presentado en fecha 11 de septiembre de 2025, lo requerido por la Providencia RJP- 17/2025 de 09 de septiembre de 2025, a través de Auto de Radicatoria RJ/AR- 60/2025 de 06 de octubre de 2025, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, admitió y radico el recurso interpuesto por Gustavo S. Vargas Villegas, en representación legal de la empresa ECOJET S.A., en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 60/2025 de 11 de agosto de 2025, emitida por la ATT. (fojas 52 al 68)

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico INF/MOPSV-DGAJ N° 534/2025 de 10 de octubre 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 Gustavo S. Vargas Villegas, en representación legal de la empresa ECOJET S.A., en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 60/2025 de 11 de agosto de 2025, emitido 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 MOPSV-DGAJ N° 534/2025, 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 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.
5. 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.
6. Que el artículo 19, numeral I del Reglamento a la Ley N° 2341, aprobado mediante Decreto Supremo 27172, establece: "La revocación de un acto administrativo nulo tendrá efecto retroactivo al momento de vigencia del acto revocado"

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

7. Que el inciso c) del Parágrafo II del artículo 91 del citado Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que, se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, rechazando el recurso confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnando.

8. 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 63, prevé: "Las atribuciones de la Ministra (o) de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado, son las siguientes: inciso u) Resolver recursos jerárquicos interpuestos contra las resoluciones que resuelvan los recursos de revocatoria, emitidas por la Directora o Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y transportes -ATT".

9. Que una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, previamente a analizar los argumentos expuestos en el recurso jerárquico, corresponde analizar si el recurso jerárquico, cumple con los requisitos esenciales para su interposición, de lo que se obtiene:

i) Al haberse dispuesto mediante la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 60/2023 de 11 de agosto de 2023, la revocatoria del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TR LP 143/2025, debido a que existen incongruencias y contradicciones identificadas en el mismo, conforme señala: "4. En tal sentido, en esta etapa recursiva, el Ente Regulatorio velando por el debido proceso ante las observaciones señaladas respecto al Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TR LP 143/2025, considerando la concurrencia de falta de congruencia, no resulta oportuno ni pertinente, en esta instancia de recurso de revocatoria, emitir mayor pronunciamiento sobre la argumentación expuesta por el recurrente; no obstante, los fundamentos señalados por el presente acto administrativo deberán ser considerados para la emisión de un nuevo pronunciamiento. 5. En el contexto del análisis y de las conclusiones expuestas en el presente pronunciamiento, se llega a la convicción de que corresponde la revocatoria del acto administrativo recurrido, conforme a las conclusiones y determinaciones adoptadas por este Ente Regulatorio, aceptar el recurso de revocatoria de autos y, en consecuencia, debido a que existen inconsistencias y contradicciones claramente identificadas en el Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TR LP 143/2025, corresponde revocar totalmente el acto administrativo impugnado en el marco del inciso b) del Parágrafo II del Artículo 89 del Reglamento Aprobado por el Decreto N° 27172; así también corresponde, una nueva emisión de pronunciamiento dentro del presente proceso, bajo los lineamientos de legitimidad desarrollados en la presente, en el marco del Artículo 90 del Reglamento Aprobado por el Decreto Supremo N° 27172.", conforme se puede evidenciar la ATT dispuso la revocatoria total del acto impugnado a objeto de precautelar el debido proceso a través de su vertiente de Congruencia, velando por la correspondencia o coincidencia entre el planteamiento del recurrente y lo que se resuelva, en este entendido el recurrente debe considerar que por efectos de la revocatoria se ha retrotraído el procedimiento, y por tanto la oportunidad de invocar los recursos correspondientes se han salvado hasta la emisión de la nueva resolución conforme lo establece el artículo 19, numeral I del Reglamento a la Ley N° 2341 que dispone: "La revocación de un acto administrativo nulo tendrá efecto retroactivo al momento de vigencia del acto revocado", lo cual impide que esta instancia pueda referirse al fondo del recurso, debiendo los operadores que creyeran afectados sus intereses legítimos, cumplir con los plazos respectivos para interponer los recursos correspondientes a partir de la notificación con la nueva resolución.

ii) Asimismo, respecto a la vulneración del debido proceso en su vertiente de congruencia, que invoca el recurrente, se advierte que no fundamenta de qué manera la Resolución de Revocatoria le ocasionaría dicha vulneración, ya que solo se limita a citar lo expuesto en las páginas 2 y 3 de la Resolución de Revocatoria, la cual a su vez cita lo descrito en el Formulario de Rechazo ATT-DJ-FREPR-ODE-TR-LP 143/2025, que en la descripción del hecho refiere al operador AMAZONAS y en consecuencia a otra reclamación; sin embargo, dicho formulario fue revocado, por lo que dicho contenido queda sin efecto, por lo que no se advierte ninguna vulneración alegada por el recurrente. Observándose en ese entendido que no cumple con lo previsto en el

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

artículo 58 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341. Sin embargo, ello no es óbice para que la ATT al momento de emitir un nuevo acto observe dicho aspecto.

Que, conforme a lo señalado en el párrafo anterior con la revocatoria dispuesta por la ATT, no se ha vulnerado el debido proceso, máxime si fue realizado en el marco de la impugnación, del usuario; por lo que la autoridad deberá asegurar una resolución motivada y fundamentada a objeto de no vulnerar derechos subjetivos y que el procedimiento se lleve adelante sin vicios de nulidad cumpliendo lo manifestado a través de la Sentencia Constitucional Plurinacional 1234/2017-S1 de 28 de diciembre de 2017, que señala: "III.4. Sobre la motivación y fundamentación de las resoluciones en el debido proceso. Al respecto la antes mencionada SCP 0249/2014-S2, estableció que: "En relación a la motivación y fundamentación el Tribunal Constitucional Plurinacional en sus Sentencias Constitucionales Plurinacionales 0386/2013 de 25 de marzo de 2013 y 0903/2012 de 22 de agosto, señaló: 'La frondosa jurisprudencia del extinto Tribunal Constitucional, la que se asume por cuanto esta no contraviene la nueva Ley Fundamental, ha entendido que: «La garantía del debido proceso, comprende entre uno de sus elementos la exigencia de la motivación de las resoluciones, lo que significa, que toda autoridad que conozca de un reclamo, solicitud o dicte una resolución resolviendo una situación jurídica, debe ineludiblemente exponer los motivos que sustentan su decisión, para lo cual, también es necesario que exponga los hechos establecidos, si la problemática lo exige, de manera que el justiciable al momento de conocer la decisión del juzgador lea y comprenda la misma, pues la estructura de una resolución tanto en el fondo como en la forma, dejará pleno convencimiento a las partes de que se ha actuado no sólo de acuerdo a las normas sustantivas y procesales aplicables al caso, sino que también la decisión está regida por los principios y valores supremos rectores que rigen al juzgador, eliminándose cualquier interés y parcialidad, dando al administrado el pleno convencimiento de que no había otra forma de resolver los hechos juzgados sino de la forma en que se decidió. Al contrario, cuando aquella motivación no existe y se emite únicamente la conclusión a la que se ha arribado, son razonables las dudas del justiciable en sentido de que los hechos no fueron juzgados conforme a los principios y valores supremos, vale decir, no se le convence que ha actuado con apego a la justicia, por lo mismo se le abren los canales que la Ley Fundamental le otorga para que en búsqueda de la justicia, acuda a este Tribunal como contralor de la misma, a fin de que dentro del proceso se observen sus derechos y garantías fundamentales, y así pueda obtener una resolución que ordene la restitución de dichos derechos y garantías, así se ha entendido en varios fallos de este Tribunal, entre ellos, la SC 0752/2002-R de 25 de junio. Asimismo, cabe señalar que la motivación no implicará la exposición ampulosa de consideraciones y citas legales, sino que exige una estructura de forma y de fondo, pudiendo ser concisa, pero clara y satisfacer todos los puntos demandados, debiéndose expresar las convicciones determinativas que justifiquen razonablemente su decisión en cuyo caso las normas del debido proceso se tendrán por fielmente cumplidas; al contrario, cuando la resolución aun siendo extensa no traduce las razones o motivos por los cuales se toma una decisión, dichas normas se tendrán por vulneradas» (SC 2023/2010-R de 9 de noviembre reiterada por la SC 1054/2011-R de 1 de julio).

Asimismo, la Sentencia 1083/2014 de 10 de junio de 2014, señala: "III.2.2. El principio de congruencia como elemento estructurante del debido proceso. El debido proceso se integra por diferentes elementos que viabilizan las garantías mínimas del justiciable; así, la congruencia de las resoluciones judiciales, constituye el debido proceso. Al respecto, Guillermo Cabanellas, entiende al principio de congruencia como: "Oportunidad, conveniencia entre preguntas y respuestas; entre demandas y concesiones o resoluciones. II Conformidad entre el fallo judicial y las pretensiones planteadas por las partes. Las sentencias deben ser congruentes con las súplicas de las demandas, de su contestación o de su reconvención, sin que hechos posteriores a la discusión escrita puedan modificar los términos en que fue trabada la litis. La discrepancia entre sentencia y demanda permite los recursos establecidos por los códigos de procedimiento...". En el marco de la premisa anterior y, desde una óptica doctrinal, la congruencia de las resoluciones judiciales 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,

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

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, referido 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. La jurisdicción constitucional, estableció abundante jurisprudencia en cuanto al principio de congruencia; así, la SC 0358/2010-R de 22 de junio, sostuvo que: "...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". Al respecto, es pertinente señalar que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, dispuso la emisión de un nuevo acto administrativo bajo los lineamientos establecidos en la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 60/2025 de 11 de agosto de 2025, lo que impide a esta instancia, pronunciarse sobre aspectos que aún no han sido dilucidados por la instancia anterior.

10. Que por todo lo referido, sin que se amerite ingresar en el fondo de otros argumentos, en el marco del inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento Aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Gustavo S. Vargas Villegas, en representación legal de la empresa ECOJET S.A., en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 60/2025 de 11 de agosto de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

UNICO. - **Rechazar** el recurso jerárquico interpuesto por Gustavo S. Vargas Villegas, en representación legal de la empresa ECOJET S.A., en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 60/2025 de 11 de agosto de 2025, emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

Comuníquese, regístrese y archívese.




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

“2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA”