



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 322

La Paz, 09 DIC 2025

VISTOS: El Recurso Jerárquico planteado por Lourdes Alejandrina Escobar Valdez, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 54/2025 de fecha 11 de julio de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

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

1. Que a través del Formulario de Canalización de Reclamación Directa N° 47146/2023 de 14 de abril de 2023 (**RECLAMACIÓN DIRECTA 1**) contra la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación - BOA (OPERADOR), la USUARIA Lourdes Alejandrina Escobar Valdez manifestó lo siguiente: *"Llegué en el vuelo de Buenos Aires retrasado recojo una maleta está sin el plástico de embalaje de un lado la encargada de BOA vio y la sacó todo así se dejó ver las raspaduras en dos esquinas y el agujero en el medio parte de adelante. Por favor debe ser reembolsado maleta nueva."*

2. Que el OPERADOR en fecha 28 de abril de 2023, respondió la RECLAMACIÓN DIRECTA 1 de la USUARIA, manifestando lo siguiente: *"(...) A tiempo de expresar un respetuoso saludo, damos respuesta al Formulario de Canalización de Reclamación Directa 481/2023 de 14 /04/2023, debido al incidente con su equipaje en su vuelo Buenos Aires - Cochabamba. Lamentamos los contratiempos con su equipaje, permítanos hacerle conocer que Boliviana de Aviación tomará las acciones correctivas necesarias para evitar hechos similares, en procura de mejorar nuestra atención y su experiencia con nosotros. (...) De acuerdo a informe de Aeropuerto, se realizó la entrega de su equipaje en fecha 05/04/23 previa coordinación vía telefónica, el equipaje fue entregado aproximadamente a horas 15:00 a 16:00 al momento de la entrega el equipaje usted escribió el siguiente concepto en PIR original: 'se me entrega la maleta, esperando cuando se la use no tenga problema, queda sin garantía' Indicar que la observación del equipaje fue rueda postiza, misma se encontraba cien por ciento funcional, como también informó que estas ruedas se salen continuamente y que puede volver a pasar. (...)".*

3. Que a través del Formulario de Reclamación Directa ATO CIJ 16/2023 de 15 de mayo de 2023 (RECLAMACIÓN DIRECTA 2) la USUARIA realiza un segundo reclamo, en el cual manifestó lo siguiente: *"Llegué 11:20 a.m. tenía un check in y podía ingresar hasta 11:25, lo cerraron antes el avión y salió por lo menos 11:30 a 11:40 por los nervios y mi estado mal ya que soy una persona de la 3ra edad y debía ser atendida en Cbba con médico urgente"*.

4. Que la Empresa Boliviana de Aviación - BOA respondió a la **RECLAMACIÓN DIRECTA 2** de la USUARIA en fecha 24 de mayo de 2023, manifestando lo siguiente: *"(...) A tiempo de expresar un respetuoso saludo, damos respuesta al Formulario de Canalización de Reclamación Directa ATO CIJ N°16/2023 de 15 de mayo de 2023. Al respecto, ponemos en su conocimiento, que previo al cierre de vuelo en mostradores, nuestro personal verifica existencia de pasajeros en filas o cercanos a mostradores, en caso de no identificarse el vuelo es cerrado. De acuerdo a la información recabada sobre su caso, usted se identificó en mostradores Check-in posterior al cierre. (...) Adicionalmente, informamos que el cierre de vuelo es coordinado con terceras instituciones, quienes deben cumplir con sus procedimientos de control, a fin de resguardar las operaciones aeroportuarias. Por norma de nuestra empresa y de todas las líneas aéreas, todo cambio que se realiza a un boleto pagado - sea este un cambio de hora, fecha o ruta- es pasible a cobros por penalidad, sin embargo, según informe de nuestro personal de aeropuerto se le realizó el cambio sin ningún costo (...)".*





5. Que, al no estar de acuerdo con las respuestas emitidas por el OPERADOR, la USUARIA presentó su Reclamación Administrativa de 02 de agosto de 2023, manifestando lo siguiente: "(...) la primera de fecha 14 de 04 de 2023, al retorno de la ciudad de Buenos Aires, mi maleta me entregó agujereada y maltratada, ese mismo momento hice ver a la encargada. La cual dijo que irá a pedir un formulario para el respectivo reclamo, nunca retornó pese a verme que estaba en silla de ruedas, entonces una Srta. de ATT me dijo que me tomara el reclamo, adjunto copia del mismo. La 2da arbitrariedad sucede en la ciudad de Cobija, cuando viaje el 1ro de mayo. Mi ingreso fue cambiado en dos oportunidades, la última debía salir el 15 de mayo de hrs 11:50 por razones que no explicaron salió media hora antes aprox. Llegué yo a tiempo de abordar porque yo tenía check in y no tenía equipaje, solo de mano, rogué que me permitieran ingresar, pero muy prepotente la encargada de emitir boletos me dijo que no ruegue no se hará nada, y me dijo que atrevidamente: le cambio para mañana (...)"
6. Que el 30 de octubre de 2024, se llevó a cabo la reunión de avenimiento, vía plataforma Zoom, con presencia del OPERADOR y la USUARIA, en la que ésta señaló no estar de acuerdo con la propuesta de solución presentada por el OPERADOR, por lo que se dio fin a la reunión de avenimiento con un acta de no entendimiento; en ese sentido, se determinó la continuidad del procedimiento establecido en REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.
7. Que en fecha 12 de agosto de 2024, se formularon cargos contra el OPERADOR a través del **AUTO ATT-DJ-A-ODE-TR LP 232/2024 de 12 de agosto de 2024**, por la presunta vulneración del Artículo 60 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 09 de septiembre de 2009 (REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 285), en concordancia con el Artículo 63 del mismo Reglamento y por la presunta vulneración del inciso b) del Artículo 133 de la Ley N° 165, de 16 de agosto de 2011, General de Transporte y su vinculación con el inciso e) del Parágrafo III del Artículo 41 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 285.
8. Que con base en los antecedentes expuestos este Ente Regulador emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 42/2024 de 29 de noviembre de 2024 (RAR 42/2024) que dispuso; "**PRIMERO .- DECLARAR INFUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por **LOURDES ALEJANDRINA ESCOBAR VALDEZ** contra la **EMPRESA NACIONAL ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN – BOA**, habiendo el OPERADOR desvirtuado la comisión de la infracción por la presunta vulneración establecida en el Artículo 60 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 09 de septiembre de 2009, en consecuencia con el Artículo 63 del mismo Reglamento, conforme se detalla en el punto Considerativo Tercero (3) del presente acto administrativo. **SEGUNDO.- DECLARAR FUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por **LOURDES ALEJANDRINA ESCOBAR VALDEZ**, contra la **EMPRESA NACIONAL ESTRÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN – BOA**, no habiendo el OPERADOR desvirtuado la presunta vulneración del inciso b) del artículo 133 de la Ley LDTr y su vinculación con el inciso e) del párrafo III del Artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 285 de 09 de septiembre de 2009, conforme se detalla en el punto Considerativo Tercero (3) del presente acto administrativo. **TERCERO. - INSTRUIR a EMPRESA NACIONAL ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN – BOA** realizar la reparación reposición de la maleta que habría llevado consigo la USUARIA en el vuelo OB 707 en la ruta Buenos Aires-Cochabamba de 14 de abril de 2023. A cuyo efecto, el OPERADOR deberá realizar las acciones crea convenientes para el cumplimiento de dicha instrucción en un plazo no mayor a (10) días a partir de la legal notificación con la presente resolución. EL OPERADOR deberá remitir la constancia de las acciones efectuadas a este Ente Regulador en el plazo de diez (15) días hábiles a partir de la notificación con el presente acto administrativo", respecto de la cual la USUARIA y el OPERADOR, presentaron recurso de revocatoria respectivamente.



9. Que a través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 18/2025, de 20 de marzo de 2025 (RA RE 18/2025), el Ente Regulador, resolvió: **"PRIMERO.- ACEPTAR** los recursos de revocatoria interpuestos por **LOURDES ALEJANDRINA ESCOBAR VALDEZ** y por **BOLIVIANA DE AVIACIÓN - BOA**, el 18 y 29 de diciembre de 2024, respectivamente, acumulados mediante AUTO ATT-DJ-A TR LP 8/2025 de 15 de enero de 2025, en contra de la **RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 42/2024 de 29 de noviembre de 2024**; en consecuencia, **REVOCAR TOTALMENTE** el acto administrativo impugnado, en aplicación de lo establecido en el inciso c) del párrafo II del Artículo 89 del **REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172**, concordante con el Artículo 61 de la Ley 2341. En ese sentido instruye a la Unidad Legal de Servicios, emitir un nuevo acto administrativo, considerando los fundamentos de legitimidad expuestos en dicha Resolución.

10. Que el Ente Regulador en cumplimiento y atención a la RA RE 18/2025, emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 131/2025 de 16 de mayo de 2025, misma que resolvió lo siguiente: **"PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por **LOURDES ALEJANDRINA ESCOBAR VALDEZ** contra la **EMPRESA NACIONAL ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN - BOA**, habiendo el OPERADOR desvirtuado la comisión de la infracción por la presunta vulneración establecida en el Artículo 60 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 09 de septiembre de 2009, en concordancia con el Artículo 63 del mismo Reglamento, conforme se detalla en el punto Considerativo Tercero (3) del presente acto administrativo. **SEGUNDO.- DECLARAR INFUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por **LOURDES ALEJANDRINA ESCOBAR VALDEZ** contra la **EMPRESA NACIONAL ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN - BOA**, habiendo el OPERADOR desvirtuado la presunta vulneración del inciso b) del artículo 133 de la LGTr y su vinculación con el inciso e) del Párrafo III del Artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 285 de 09 de septiembre de 2009, conforme se detalla en el punto Considerativo Tercero (3) del presente acto administrativo.

11. Que la USUARIA fue legalmente notificada en fecha 21 de mayo de 2025 con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 131/2025 de 16 de mayo de 2025; al efecto, interpuso recurso de revocatoria en contra de dicha Resolución, mediante nota presentada el día 02 de junio de 2025.

12. En fecha 11 de julio de 2025, se emitió la Resolución Administrativa de Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 54/2025, misma que resolvió: **"UNICO.- RECHAZAR** el recurso de revocatoria interpuesto el 02 de junio de 2025 por **LOURDES ALEJANDRINA ESCOBAR VALDEZ**, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 131/2025 de 16 de mayo de 2025, **CONFIRMANDO TOTALMENTE** el acto administrativo recurrido de conformidad a lo previsto por el inciso c) del Párrafo II del Artículo 89 del **REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172**"

13. En fecha 24 de julio de 2025, la Sra. Lourdes Alejandrina Escobar Valdez presenta Recurso Jerárquico mediante nota de fecha 31 de julio de 2025, constituyéndose la misma en RECURRENTE y exponiendo los siguientes agravios.

i. Expone que el caso en cuestión, data de más de dos años asimismo expresa que se pueda volver a considerar los documentos que cursan, puesto que se encuentra en desacuerdo total con la Resolución de Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 54/2025 ya que no habría correctamente valorado, lo alegado por ella en condición de usuaria afectada.



ii. Relata que llegó a instalaciones del Aeropuerto en horario aceptable, para realizar su vuelo que tenía como destino Cobija – Cochabamba, con una anticipación de 30 minutos antes, para constancia de ello adjunta check in, al cual no pudo realizar su abordaje; adicionalmente señala que era la segunda vez que sufría inconvenientes con la línea aérea puesto que señala que dicho vuelo antes había sido cancelado y reprogramado.

iii. Al respecto de lo mencionado por la recurrente, manifiesta que existió una conciliación virtual, donde se pudo evidenciar que la Operadora de BOA, no tenía pleno conocimiento del caso a tratar, toda vez que habría confundido los hechos y la problemática en cuestión, con otros aspectos que no tenían relación, por lo que dicha conciliación fue suspendida; en ese sentido, la ATT le informó que volvería a convocar a otra reunión, a lo que la Recurrente señala contaba con la predisposición de BOA de entregaría el pasaje (se comprende que de Cobija - Cochabamba), por el monto de Bs.- 390 (Trescientos Noventa 00/100 bolivianos) aproximadamente.

iv. Expresa que el cambio de abogados en la ATT, habría perjudicado el desarrollo de su proceso, lo que habría generado dilatación llegando al extremo de viajar hasta la Ciudad de La Paz, y comunicarse personalmente con Amilcar Ondarza, quien habría coadyuvado a encaminar las denuncias realizadas por la recurrente y que erróneamente habrían sido confundidas.

v. Por último, solicita la verificación y valoración de todo el expediente administrativo y así darle respuestas que vayan relacionadas a todas las contravenciones y perjuicio que habría sufrido por parte de Boliviana de Aviación.

14. Mediante nota ATT-DJ-N LP 954/2025 de fecha 04 de agosto de 2025, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, remitió antecedentes correspondientes al Recurso Jerárquico interpuesto a instancia de Lourdes Alejandrina Escobar Valdez en contra de la Resolución de Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR 54/2025 de 11 de julio de 2025.

15. En fecha 30 de octubre el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, radica la causa, mediante el AUTO RJ/AR-66/2025, mismo que fue notificado a las partes en fecha 07 de noviembre de 2025.

CONSIDERANDO: Que en relación a los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos, lo alegado por el Recurrente y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 585, se tienen las siguientes consideraciones:

1. 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. El inciso c) del artículo 4 de la 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. El parágrafo II del artículo 35 de la misma Ley N° 2341 determina que las nulidades podrán invocarse únicamente mediante la interposición de los recursos administrativos previstos en esa Ley.

4. El artículo 58 de la precitada Ley N° 2341 establece que los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades, en los plazos que establece la ley.





5. El artículo 61 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, 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.

6. El párrafo II del artículo 66 de la Ley N° 2341 establece que el recurso jerárquico se interpondrá ante la misma autoridad administrativa competente para resolver el recurso de revocatoria, dentro del plazo de diez días siguientes a su notificación.

7. El artículo 63 de la Ley N° 2341, señala expresamente: "I. Dentro del término establecido en disposiciones reglamentarias especiales para resolver los recursos administrativos, deberá dictarse la correspondiente resolución, que expondrá en forma motivada los aspectos de hecho y de derecho en los que se fundare. II. **La resolución se referirá siempre a las pretensiones formuladas por el recurrente, sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial como consecuencia exclusiva de su propio recurso.**"

8. El inciso a) del artículo 91 del Reglamento a la Ley del Procedimiento Administrativo N° 2341, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo máximo de sesenta (90) días computables a partir del día de su interposición, señalando en su inciso c): "Rechazando o confirmando en todas sus partes la resolución de instancia recurrida."

9. Que la Sentencia Constitucional Plurinacional 0111/2018-S3 de fecha 10 de abril de 2018, en relación al principio de congruencia establece que: Al respecto la SCP 1302/2015-S2 de 13 de noviembre, estableció que: "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, (...) 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*".

10. Conforme los antecedentes y normativa señalada, corresponde dar respuesta a los argumentos expuestos por el recurrente.

Siendo que, en el recurso jerárquico, la Recurrente expresa "rechazo contundente al fallo que emitieron del Recurso de Revocatoria (...) por no estar debidamente valorada", corresponde a esta instancia dilucidar si la resolución que resolvió su Recurso de Revocatoria, fue emitida dentro el marco legal aplicable, en la presente instancia se realiza el análisis de los actuados y el pronunciamiento del Regulador en el recurso de revocatoria, de acuerdo a lo siguiente:

Se evidencia dos distintas reclamaciones, lo que el Regulador ha citado y diferenciado en la causa como Reclamación 1 y Reclamación 2, las que fueron expuestas en la nota de fecha 01 de agosto de 2023 (Fs. 11) donde la primera sucedería en base a los hechos del 14 de abril de 2023, fecha en que la recurrente verifica que su equipaje se encontraba con daños, raspaduras y desgates; respecto de lo cual, se constata que cursa en el expediente administrativo el **Acuerdo de**



Conciliación de fecha 16 de enero de 2025 firmada por Kevin Joel Durán Escobar en representación de su madre la Sra. Lourdes Alejandrina Escobar Valdez y, por otra parte la Encargada de Equipajes CBBA de la Empresa Boliviana de Aviación - Mariela Pinto García E (fs. 120), por lo que consta la **entrega de una maleta de nueva, "marca TOTTO en compensación por los daños que sufrió el equipaje"**; en efecto, se evidencia la reparación del daño ocasionado por el OPERADOR, con lo cual se habría satisfecho el objeto de uno de los hechos reclamados mediante nota 01 de agosto de 2023.

Adicionalmente cabe señalar que la ATT, en Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 54/2025 observó *"corresponde señalar que, la recurrente planteó su recurso de revocatoria en contra de la RAR 131/2025; sin embargo, entre los agravios expuestos en su recurso de revocatoria se hace referencia únicamente a la reclamación directa 2 (...)"* por lo que, la denominada reclamación 1 en relación al daño de maleta al no haber sido parte de los argumentos del recurso de revocatoria no corresponde sea analizada por esta instancia jerárquica.

ii. En relación al argumento de la Recurrente relacionada a la negativa de embarque de fecha 15 de mayo de 2023, corresponde citar pronunciamientos del Ente Regulador en la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 54/2025 objeto del presente recurso jerárquico, lo que se cita de acuerdo a lo siguiente:

"Que respecto al argumento de la USUARIA con relación a que el vuelo fue adelantado por el PERADOR sin dar previo aviso a la USUARIA, corresponde aclarar que el parágrafo III inciso e) del Artículo 41 del REGLAMETNO APROBADO POR EL D.S. 285 establece: 'Anticipo de vuelo: En los casos en que el transportador anticipe su vuelo sin avisar al pasajero, en más de una hora o, cuando habiéndole avisado, le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar un espacio en el siguiente vuelo que le resulte conveniente a su destino final. Si el transportador no si pone de vuelo, deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para el embarque del pasajero en otro transportador. En estos casos, el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. En caso de que el pasajero no acepte ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado, sin cargo alguno, por lo que se colige que en caso de haber existido un anticipo del vuelo que no fue debidamente notificado a la USUARIA, el OPERADOR tenía la obligación de proporcionar un espacio en el siguiente vuelo sin el pago de penalidades, tal como suscito en el presente caso, pues tanto como el OPERADRO y la USUARIA confirmaron la reprogramación del vuelo, por lo que, se colige que no hubo un incumplimiento por parte del OPERADOR y consecuentemente no incurrió en una presunta vulneración del inciso b) del artículo 133 de la LGTr y su vinculación con el inciso e) del Parágrafo III del Artículo 41 del D.S 285"

(...)

Ahora bien, en el marco de lo señalado por la RECURRENTE cabe indicar que se reiteran los argumentos que fueron expuestos tanto en la RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA 2, como en la Reclamación Administrativa de 02 de agosto de 2023, además de agregar elementos que no cuenten con los argumentos suficientes y que carecen de precisión para que puedan ser considerados; por lo que, se debe considerar que los argumentos expuestos en el cuerpo del recurso de revocatoria que dieron lugar tal petitorio no están dirigidos a cuestionar el pronunciamiento expuesto por este Ente regulador en la RAR 131/2025, sino a reiterar aspectos que fueron planteados dentro del proceso de la reclamación y considerados al momento de emitir la cotada resolución.

(...)



En función a lo señalado, cabe aclarar 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; sin embargo, en el caso de autos, la RECURRENTE ha cuestionado la RAR 131/2025, empero, lo hizo sobre la base de hechos y argumentaciones que carecen de precisión y son insuficientes para que puedan ser considerados, por lo que se ha incumplido el mandato de los artículos 41 y 58 de la LEY 2341, por los cuales los recursos administrativos deben ser fundados y deberán contener los hechos, motivos y solicitud en la que se concrete con toda claridad lo que se pretende, no resultando clara su pretensión planteada en el recursos de revocatoria contra la RAR 131/2025 (...)

De lo citado se tiene que en Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 54/2025, cita los argumentos de la Usuaria y del Operador, vertidos por ambos en reclamación directa, así como de la resolución de la reclamación administrativa, además observa falta de precisión y claridad de los argumentos del recurso, señala que se trataría de reiteración de los argumentos del reclamo, no tendientes a rebatir las decisiones de la resolución de reclamación administrativa, para luego aseverar que "no concurren agravios".

Al respecto, corresponde señalar que en el caso que nos ocupa, la misma Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 54/2025 en el "Considerando 2 (Agravios expuestos por la RECURRENTE)" señala textualmente: "(...) ENTIENDAN me dejó el avión por que adelantaron la hora de vuelo (...)", adicionalmente, en el "Considerando 4 (análisis y Conclusiones del recurso de revocatoria)" en el numeral 2 señala "En el contexto anotado, corresponde señalar que la RECURRENTE planteó su recurso de revocatoria en contra de RAR 131/2025; sin embargo, entre los agravios expuestos hace referencia únicamente a la RECLAMACIÓN DIRECTA 2, que conforme se señala en antecedentes, en el mismo se registró que: 'Llegué 11:20 a.m. tenía un Check in y podía ingresar hasta 11:25, lo cerraron antes el avión y salió por lo menos 11:30 a 11:40 (...)", de lo que se tiene que, la misma ATT en su Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 54/2025 consigna con claridad y precisión el objeto del recurso de revocatoria, es decir un presunto anticipo de vuelo que le impidió abordaje a la usuaria reclamante.

Corresponde señalar que, la reiteración de argumentos de un reclamante dentro de un recurso, per se importa una posición definida del recurrente, que básicamente se contrapone a decisión contraria a tales aseveraciones, en relación a los hechos controvertidos, derechos o intereses, no por ello, por reiteración se dispensa el Regulador del deber de realizar un análisis de los argumentos del administrado recurrente, debiendo emitirse una resolución debidamente fundamentada y motivada, conforme a la normativa del procedimiento administrativo y la garantía del debido proceso en su vertiente de la debida motivación y fundamentación.

La ATT, sostiene el argumento de la Empresa Boliviana de Aviación - BOA, donde se menciona que el cierre de vuelo es coordinado con terceras instituciones, quienes deben cumplir con sus procedimientos de control, con la finalidad de resguardar las operaciones aeroportuarias, para lo cual el personal verifica la existencia de pasajeros y que, en el caso que nos ocupa, la reclamante se habría presentado en mostrador una vez que el vuelo ya se encontraba cerrado; asimismo menciona que, por norma las empresas de las distintas líneas aéreas, realizan el cambio o reprogramación de boleto, por cambio de hora, fecha o ruta, previamente realizando el pago de la correspondiente penalidad, lo que en el caso que ocupa el análisis, se señala que no se ha cobrado penalidad alguna a la usuaria.

La ATT en la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 54/2025 ratifica el criterio vertido en su Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 131/2025, por la que se





resolvió reclamación administrativa, enunciando el Artículo 49 del REGLAMENTO APROBADO POR EL D.S 285 que establece: *"El pasajero deberá presentarse en mostradores del transportista para realizar su chequeo con la debida antelación al inicio de su viaje, tiempo que en ningún caso deberá ser menor a una (1) hora en vuelos nacionales y a dos (2) horas en vuelos internacionales. Si el transportador requiere tiempo superior al señalado, deberá informar al pasajero a través de su representante o agencia de viajes"*. Analizado este extremo, considera que la recurrente no dio cumplimiento a lo previsto en el Artículo 49 del REGLAMENTO APROBADO POR EL D.S 285, vale decir llegar con una hora de anticipación al vuelo.

Ahora bien, la Resolución de Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 54/2025, ante la argumentación por parte de la recurrente, en relación a que el vuelo se habría adelantado, la ATT además de lo antes señalado, se limita a citar textualmente el parágrafo III del artículo 41 del REGLAMENTO APROBADO POR DS 285, sin desarrollar un análisis que establezca relación de los postulados de dicha norma a los hechos controvertidos que hacen al reclamo, a más que, la sola mención de no haberse cobrado penalidades a la usuaria en la reprogramación de vuelo, en forma posterior a que no pudo abordar el 15 de mayo de 2023, no agota el análisis de lo sucedido y que es objeto del procedimiento de reclamación. Más aun considerando que, por una parte, la ATT sostiene que la usuaria incumplió su deber de presentarse con la anticipación señalada en el artículo 49 del antes citado reglamento, no obstante, refiere el artículo 41 del mismo reglamento relativo al "Anticipo de vuelo", sin argumentación relacional a la causa y verdad material al respecto. Lo que debe ser esclarecido por el Ente Regulador, evitando cualquier vicio que afectare la plena vigencia del debido proceso.

En ese sentido, corresponde precisar que, el derecho a un debido proceso exige que toda resolución se encuentre debidamente fundamentada, motivada y sea congruente.

Bajo este contexto, corresponde considerar lo establecido por el Tribunal Constitucional Plurinacional de Bolivia en la Sentencia Constitucional Plurinacional 0893/2014 de 14 de mayo de 2014, que pronuncia:

"El contenido esencial del derecho a una resolución fundamentada o derecho a una resolución motivada, fue desarrollado en la SCP 2221/2012 de 8 de noviembre, y complementado por la SCP 0100/2013 de 17 de enero, teniendo en cuenta las finalidades que persigue este derecho fundamental.

Así, las señaladas Sentencias Constitucionales Plurinacionales, concluyeron que las finalidades implícitas que determinan el contenido esencial del derecho a una resolución fundamentada o derecho a una resolución motivada (judicial, administrativa o cualesquier otra, expresada en una resolución en general, sentencia, auto, etcétera) que resuelva un conflicto o una pretensión son: "1) El sometimiento manifiesto a la Constitución, conformada por: 1.a) la Constitución formal; es decir, el texto escrito; y, 1.b) Los Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos que forman el bloque de constitucionalidad; así como a la ley, traducido en la observancia del principio de constitucionalidad y del principio de legalidad; 2) **Lograr el convencimiento de las partes que la resolución en cuestión no es arbitraria, sino por el contrario, observa: el valor justicia, el principio de interdicción de la arbitrariedad, el principio de razonabilidad y el principio de congruencia;** 3) **Garantizar la posibilidad de control de la resolución en cuestión por los tribunales superiores que conozcan los correspondientes recursos o medios de impugnación;** 4) Permitir el control de la actividad jurisdiccional o la actividad decisoria de todo órgano o persona, sea de carácter público o privado por parte de la opinión pública, en observancia del principio de publicidad..." (SCP 2221/2012 de 8 de noviembre); y, "...5) La exigencia de la observancia del principio dispositivo, que implica la exigencia que tiene el juzgador de otorgar respuestas a las pretensiones planteadas por las partes para defender sus derechos..." (...)" (Las negritas y subrayado son propias)





Así también la Sentencia Constitucional Plurinacional 0379/2018-S4 de 25 de julio de 2018, respecto al deber de fundamentar y motivar las resoluciones administrativas, como elementos del debido proceso, señaló: "III.1. El debido proceso. El deber de fundamentar y motivar las resoluciones judiciales y administrativas. (...) la SC 0759/2010-R de 2 de agosto, determinó que: '...la jurisprudencia constitucional ha dejado establecido que el derecho al debido proceso, entre su ámbito de presupuestos exige que toda resolución sea debidamente fundamentada; es decir, que cada autoridad que dicte una resolución debe imprescindiblemente exponer los hechos, realizar la fundamentación legal y citar las normas que sustentan la parte dispositiva de la misma. Consecuentemente, cuando un juez omite la motivación de una resolución, no sólo suprime una parte estructural de la misma sino también en los hechos toma una decisión de hecho no de derecho, que vulnera de manera flagrante el citado derecho, que permite a las partes conocer cuáles son las razones para que se declare en tal o cual sentido o lo que es lo mismo, cuál es la ratio decidendi que llevó al juez a tomar la decisión. (...) Finalmente, cabe señalar que la motivación no implicará la exposición ampulosa de consideraciones y citas legales, sino que exige una estructura de forma y fondo. En cuando a esta segunda, la motivación puede ser concisa, pero clara y satisfacer todos los puntos demandados, debiendo expresar el juez sus convicciones determinativas que justifiquen razonablemente su decisión en cuyo caso las normas del debido proceso se tendrán por fielmente cumplidas. En sentido 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 1365/2005-R de 31 de octubre)". (...)" (El resaltado es nuestro)

De acuerdo a lo expuesto y la jurisprudencia citada, la fundamentación debe ser suficiente, y debe referirse ineludiblemente en forma clara a los hechos y fundamentos de derecho tenidos en cuenta para adoptarlos y la expresión del razonamiento, no puede haber una difusa fundamentación, puesto que ésta se constituye en una protección de los derechos del administrado, además que de su cumplimiento depende que el administrado pueda conocer de una manera efectiva y expresa los antecedentes y razones que justifican el dictado del acto administrativo. El derecho a una decisión fundada comprende la consideración expresa de todas y cada una de las cuestiones propuestas y de los principales argumentos, en aplicación del principio de congruencia.

Consecuentemente, corresponde que el Ente Regulador realice un nuevo análisis debidamente motivado y fundamentado, que considere todos los argumentos planteados por la Recurrente, asimismo, se pronuncie de manera congruente en relación a todos los actuados administrativos del presente proceso, considerando el objeto de reclamación directa 2.

Siendo lo hasta aquí analizado suficiente para una toma de decisión fundamentada, esta Cartera de Estado no ingresa en el análisis de otros aspectos que hacen al objeto de recurso jerárquico, siendo necesario en forma previa contar con pronunciamiento motivado y fundamentado de parte del Regulador en los aspectos observados, a fin de no adelantar criterio y resguardar el derecho a la doble instancia.

11. Por todo lo anteriormente expuesto, se determina la necesidad de que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT, emita un nuevo pronunciamiento que contenga el análisis de los aspectos observados en la presente Resolución Ministerial; por lo que, corresponde Aceptar el Recurso Jerárquico interpuesto, revocando la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 54/2025 de fecha 11 de julio de 2025, al amparo de lo previsto por el artículo 91, parágrafo II, literal b) del Decreto Supremo N° 27172, Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial, de acuerdo al análisis y recomendación del Informe Jurídico 585/2025 de 18 de noviembre de 2025.



POR TANTO:

El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, designado por Decreto Presidencial N° 5486 de 09 de noviembre de 2025; en uso de sus atribuciones conferidas por el Decreto Supremo N° 4857 de 6 de enero de 2023 de Organización del Órgano Ejecutivo, y demás disposiciones legales y normativa en vigencia;

RESUELVE:

PRIMERO. - **Aceptar** el Recurso Jerárquico interpuesto por Lourdes Alejandrina Escobar Valdez; en contra de la Resolución Administrativa de Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 54/2025 de fecha 11 de julio de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando totalmente el acto administrativo impugnado.

SEGUNDO.- Se instruye a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, emitir un nuevo pronunciamiento aplicando los criterios de legitimidad expuestos en la presente resolución.

Comuníquese, regístrese y archívese.


Mauricio Zamora Liebers
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

