



RESOLUCIÓN MINISTERIAL RJ N° 025

La Paz, 19 MAR 2026

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por FRANCISCO JAVIER NUÑEZ DEL PRADO MEDINA, en contra de Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2025 de 17 de octubre 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, mediante memorial de fecha 3 de noviembre de 2023, el Sr. Francisco Javier Nuñez del Prado Medina interpone reclamo y solicita intervención, debido a que en fecha 11, 12 y 13 de octubre de 2023 decidió realizar la compra de un paquetigo de 2,5 por 25 Bs, pero el mismo no pudo realizar la recarga, porque le salió un aviso de que no se pudo realizar la compra, sin embargo el sábado 14 de octubre de 2023 repentinamente aparecieron de golpe 3 paquetes de 2,5 GB es decir 7,5 GB por 75 Bs, por lo que, el mismo 14 de octubre se comunicó con Tigo, pero simultáneamente mientras realizaba la explicación del error, se percató que en ese momento le estaría robando megas, por lo que amplió su reclamo, no solo por la recarga, si no, por la sustracción de megas por aplicación inexistentes en el dispositivo, en fecha 24 de octubre 2023, Tigo señaló que su reclamo no era procedente que las megas habrían sido correctamente asignadas.
2. Que la ATT mediante nota con cite ATT-DDF-N LP 80/2024 de fecha 31 de enero de 2024 en virtud al artículo 54 y siguientes del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo del Sistema de Regulación Sectorial, aprobado por el Decreto Supremo 27172, instruyó a TELECEL S.A., registrar, atender y resolver la Reclamación Directa de acuerdo a procedimiento establecido, otorgándole tres (3) días hábiles para la remisión del formulario de Reclamación Directa generada y la constancia de la comunicación realizada al usuario con el código de reclamación correspondiente.
3. Que TELECEL S.A., a través de la nota con cite: REG/0214/2024 de fecha 8 de febrero de 2024, comunicó a la ATT la apertura de reclamación directa, adjuntando el formulario y comunicación al usuario.
4. Que, en fecha 30 de abril de 2025, mediante memorial el Sr. Francisco Javier Nuñez del Prado Medina, señalo los siguientes extremos:
 - a) *"En fecha 03 de noviembre de 2023, presenté una reclamación administrativa formal contra la empresa TELECEL S.A.-TIGO, misma que fue registrada con código E-SC-2099/2023 (...)"*
 - b) *"Hasta la fecha han transcurrido un (1) año, cinco (5) meses y veintisiete (27) días sin que la ATT emita resolución alguna respecto a dicha reclamación, situación que vulnera gravemente mi derecho al debido proceso, tutela efectiva y acceso a la información administrativa."*
 - c) *"(...) SOLICITO (...) Se emita de manera inmediata y motivada la resolución administrativa de admisión de la reclamación de 03 de noviembre de 2023 (...)"*
"Se me notifique con todas las actuaciones y se habilite acceso al expediente completo para ejercer mi defensa (...)"
 - e) *"Solicito se me entregue copia legalizada del expediente completo (...)"*
5. Que, La ATT a través de la nota ATT-DJ-N LP 974/2025 de fecha 12 de agosto de 2025, emite respuesta al memorial presentado en fecha 30 de abril de 2025, señalando lo siguiente:
"(...) Al efecto, en cuanto al inciso a), de acuerdo a los antecedentes que cursan en este ente regulador, se tiene que el memorial de 03 de noviembre de 2023 fue puesto en conocimiento de la Empresa Telefónica Celular de Bolivia Sociedad Anónima - TELECEL"





(OPERADOR) a través de la nota ATT-DDF-N LP 80/2024 de 31 de enero de 2024, a fin de que registre, atienda y resuelva la **reclamación directa**, debiendo remitir copia simple del formulario de reclamación directa y **constancia de la comunicación realizada al usuario con el código de la reclamación**, siendo el código del reclamo: Telecel S.A./SCZ/26235. Al respecto, el Artículo 56 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 (REGLAMENTO APROBADO POR EL D.S. 27172) dispone: "I. la empresa o entidad regulada registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación".

Con referencia al inciso b), se tiene que **su persona no presentó Reclamación Administrativa** dentro del plazo establecido en el parágrafo I del Artículo 59 del REGLAMENTO APROBADO POR EL D.S. 27172, que señala: "Si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él, podrán presentarlo a la Superintendencia competente, en el plazo de quince (15) días". En ese entendido, se colige que **al no haber presentado la Reclamación Administrativa ante los canales correspondientes** y dentro del plazo establecido, renunció a este derecho de forma voluntaria, produciendo que no se abra competencia para este ente regulador.

En cuanto al inciso c), se remite en fotocopia simple la nota REG/0214/2024 de 08 de febrero de 2024 a través de la cual el OPERADOR efectuó la apertura de reclamación directa.

Sobre el inciso d), su persona podrá apersonarse ante este ente regulador a efectos de efectuar la revisión de los antecedentes del presente caso.

Respecto al inciso e), conforme al principio de verdad material y publicidad establecida en el Artículo 22 del REGLAMENTO APROBADO POR D.S. 27172, procédase a la entrega de fotocopias legalizadas del expediente, teniéndose presente que la otorgación de copias correrá por su cuenta en virtud a lo dispuesto en el Artículo 85 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27113 del 23 de julio de 2003 (D.S. 27113), una vez se cumplan las formalidades de rigor.(...)" (énfasis añadido)

6. Que, en contra de dicha nota, el Sr. Francisco Javier Núñez del Prado Medina interpuso recurso de revocatoria, el cual, mediante de Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2025 de 17 de octubre de 2025, notificada en fecha 22 de octubre de 2025, la ATT dispuso: "DESESTIMAR el recurso de revocatoria interpuesto el 11 de septiembre de 2025 por Francisco Javier Núñez del Prado Medina, en contra de la Nota ATT-DJ-N LP 974/2025 de 12 de agosto de 2025, conforme a lo previsto en el inciso a) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.72"

7. Por memorial de 05 de noviembre de 2025, el Sr. Francisco Javier Núñez del Prado Medina interpone Recurso Jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2025

8. A través de Nota ATT-DJ-N LP 1323/2025 de 10 de noviembre de 2025 la ATT, en fecha 10 de noviembre de 2025 remitió a esta Cartera de Estado los antecedentes del referido recurso.

9. Mediante Auto RJ/AR-80/2026 de 20 de noviembre de 2025, se dispuso la radicatoria del recurso jerárquico interpuesto por FRANCISCO JAVIER NÚÑEZ DEL PRADO MEDINA contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2025 de 17 de octubre de 2025.

CONSIDERANDO:

Que, los argumentos expuestos por el Recurrente en su Recurso Jerárquico, se citan de la siguiente manera:

"(...) Interpongo RECURSO JERÁRQUICO en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 112/2025 DE 17 DE OCTUBRE DE 2025, emitida por el Director Ejecutivo de la ATT, solicitando se revoque totalmente dicha resolución y, en su lugar, se disponga la emisión de un Auto de Cargos conforme al principio de verdad material y analizando el fondo todos los extremos omitidos.
AGRAVIOS Y FUNDAMENTOS DEL RECURSO





1. En fecha 03 de noviembre de 2023, el suscrito interpuso reclamación administrativa formal contra la empresa TELECEL S.A. - TIGO, registrada bajo código E-SC-2099/2023, dentro del plazo de quince (15) días hábiles previsto en el art. 59 del DS N° 27172.

Hasta la fecha no recibí notificación alguna sobre la admisión o rechazo de dicha reclamación, pese al tiempo transcurrido, lo que motivó que el 30 de abril de 2025 solicitara a la ATT un pronunciamiento formal.

2. En respuesta, la ATT emitió la Nota ATT-DJ-N-LP 974/2025 de 12 de agosto de 2025 (notificada el 29 de agosto del mismo año), mediante la cual:

- Afirmó que mi reclamación de 03/11/2023 fue "canalizada" como reclamación directa N° 26235, supuestamente abierta el 07/02/2024.
- Sostuvo que habría caducado mi derecho de interponer reclamación administrativa por haber "renunciado" a mi derecho al no presentar dentro del plazo de quince (15) días hábiles.
- Se abstuvo de emitir pronunciamiento sobre el fondo, limitándose a disponer el archivo de antecedentes.

3. **Dicha nota carece de firma, no fue notificada en mi domicilio procesal, y produce efectos jurídicos directos en mi perjuicio, toda vez que cierra la vía administrativa sin resolución de fondo ni respeto al debido proceso.**

4. En ejercicio de mi derecho a la tutela administrativa efectiva (arts. 16 y 17 Ley N°2341), interpuso Recurso de Revocatoria el 11 de septiembre de 2025. Sin embargo, mediante Resolución ATT-DJ-RA-RE-TL-LP 112/2025 de 17 de octubre de 2025, la ATT declaró improcedente el recurso, sosteniendo que la nota 974/2025 "no constituye un acto administrativo recurrible" (...)"

CONSIDERANDO: Que considerando los antecedentes y los argumentos expuestos en el Recurso Jerárquico motivo de autos, se tienen las siguientes consideraciones:

El numeral 1 del Artículo 108 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que, son deberes de las bolivianas y los bolivianos, conocer, cumplir y hacer cumplir la Constitución y las leyes.

El parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, dispone que el Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones.

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.

El inciso c) del artículo 4 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, de 23 de abril 2002 (en adelante Ley N°2341), 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.

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.

El artículo 61 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que los recursos administrativos previstos en dicha 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.

El parágrafo 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.

El artículo 67, numeral I de la Ley N° 2341 establece que, para sustanciar y resolver el recurso jerárquico, la autoridad administrativa competente de la entidad pública, tendrá el plazo de noventa (90) días, computables a partir de su interposición.





Por su parte, la SCP 0450/2012 de 29 de junio, remarcó: **“La jurisprudencia señaló que el debido proceso es de aplicación inmediata, vincula a todas las autoridades judiciales, jurisdiccionales y administrativas, y constituye una garantía de legalidad procesal prevista por el constituyente para proteger la libertad, la seguridad jurídica y la fundamentación o motivación de las resoluciones judiciales o administrativas. Abarca un conjunto de derechos y garantías mínimas que garantizan el diseño de los procedimientos judiciales y administrativos, entre sus elementos se encuentra la fundamentación y motivación de las resoluciones, a las que toda autoridad a cargo de un proceso está obligada a cumplir, no solamente a efectos de resolver el caso sometido a su conocimiento, sino exponiendo de manera suficiente, las razones que llevaron a tomar cierta decisión, así como las disposiciones legales que sustentan la misma, es decir, debe llevar al convencimiento que se hizo justicia, tanto a las partes, abogados, acusadores y defensores, así como a la opinión pública en general; de lo contrario, no sólo se suprimiría una parte estructural de la resolución sino impediría que las partes del proceso conozcan los motivos que llevaron a dicha autoridad a asumir una determinación, lo que no implica que dicha motivación contenga una exposición ampulosa y sobrecargada de consideraciones y citas legales, basta con que ésta sea concisa pero clara y satisfaga todos los aspectos demandados...”** (El resaltado nos corresponde).

Que el parágrafo I del artículo 91 del citado Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 (en adelante Reglamento aprobado por DS 27172), dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, 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.

Que una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, corresponde verificar si la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2025 del recurso de Revocatoria, guarda el debido sometimiento a legalidad en el procedimiento, si cumple con la debida motivación y fundamentación, en razón a los argumentos expuestos por el recurrente, en ese sentido esta instancia jerárquica, ordenará y puntualizará los aspectos planteados, a fin de dar claridad y respuesta a todos los argumentos del recurrente, conforme a lo que sigue.

◀ Respecto al argumento del Recurrente sobre la falta de atención de su reclamación formal presentada ante la ATT.

El Recurrente manifestó: *“(...) En fecha 03 de noviembre de 2023, el suscrito interpuso reclamación administrativa formal contra la empresa TELECEL S.A. - TIGO, registrada bajo código E-SC-2099/2023, dentro del plazo de quince (15) días hábiles previsto en el art. 59 del DS N° 27172.*

Hasta la fecha no recibí notificación alguna sobre la admisión o rechazo de dicha reclamación, pese al tiempo transcurrido, lo que motivó que el 30 de abril de 2025 solicitara a la ATT un pronunciamiento formal (...).”

Los argumentos planteados en el Recurso Jerárquico se centran a exponer su desacuerdo con la RA RE 112/2025 que habría desestimado su Recurso de Revocatoria, sin haber considerado su argumento principal de falta de atención de la reclamación presentada a la ATT el 03 de noviembre de 2023, que por una parte implica el señalar encontrarse en desconocimiento de actuados posteriores a esta, pero ante todo no haber obtenido una respuesta motivada y fundamentada a su reclamo; por lo cual, afirma que se estaría vulnerado la garantía constitucional al debido proceso, derecho de impugnación, derecho a la defensa y derecho de petición, tal cual se constata mediante memorial presentado ante la ATT en fecha 30 de abril de 2025 donde el recurrente solicita pronunciamiento respecto a su reclamación administrativa presentada en fecha 3 de noviembre de 2023.



En ese sentido, corresponde señalar que el Decreto Supremo N° 27172 Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, establece en su Artículo 55, lo siguiente:

ARTICULO 55. (RECLAMACION DIRECTA). I. El usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante la empresa o entidad regulada.
II. **La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.**

De la revisión de los antecedentes expuestos en el memorial de fecha 03 de noviembre de 2023, se evidencia que el usuario asevera que sí realizó una reclamación directa previa, toda vez que señala que en fecha 14 de octubre de 2023 efectuó una comunicación con el servicio de atención al cliente de la empresa TELECEL S.A. – TIGO, a través del medio de comunicación interpersonal consistente en una llamada telefónica.

En dicha comunicación, el usuario manifestó su disconformidad respecto a la compra de un paquete de datos denominado “paquetigo”, señalando que al intentar adquirir un paquete de 2.5 GB por Bs. 25, el sistema indicó que la operación no pudo realizarse; sin embargo, posteriormente se registró de manera automática la activación de tres paquetes de 2.5 GB, totalizando 7.5 GB por un costo de Bs. 75, situación que motivó su reclamo. Asimismo, el usuario amplió su reclamación al advertir que durante la explicación del incidente se habría producido consumo irregular de megabytes por aplicaciones inexistentes en su dispositivo, configurando una presunta afectación a sus derechos como usuario del servicio.

En ese sentido, el usuario desde su memorial de 03 de noviembre de 2023 señala que cumplió con el presupuesto normativo establecido en el Artículo 55 del Decreto Supremo N° 27172, al haber presentado una reclamación directa ante la empresa regulada dentro del plazo legal.

Adicionalmente, el usuario ahora Recurrente en dicho memorial advierte que la empresa TIGO habría comunicado al usuario, a través de un mensaje de WhatsApp (chat), que su reclamo no era procedente, argumentando que los megas habrían sido correctamente asignados.

En todo caso, de ser así, de ninguna manera sería atribuible al usuario la omisión de la empresa TELECEL S.A. - TIGO del cumplimiento a lo establecido en el Parágrafo I del artículo 56 que señala lo siguiente: **ARTICULO 56. (INDIVIDUALIZACION DE RECLAMACIONES).**

- I. **La empresa o entidad regulada registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.**
- II. **La empresa o entidad regulada llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la Superintendencia, que mantendrá a disposición de los usuarios y de la Superintendencia correspondiente.**

En todo caso, cualquier ausencia de número de reclamación no puede ser atribuida al usuario, sino que constituye una omisión atribuible a la empresa regulada, situación que debía ser advertida por la autoridad reguladora al momento de analizar la reclamación.

La ATT debió recabar verdad material al respecto, evidenciar reclamos directos anteriores que refiere el usuario, en todo caso, las causas y los periodos objeto de reclamo, al momento de atender reclamación de 03 de noviembre de 2023 que ahora ocupa nuestro análisis. Esta omisión resulta particularmente relevante, puesto que el propio Artículo 59 del mismo cuerpo normativo establece que para interponer una reclamación administrativa ante la autoridad reguladora el usuario debe acreditar la reclamación directa mediante la presentación del número asignado por la empresa o, en su defecto, explicar las razones que hubieran impedido obtenerlo o que de haberlo realizado no se habría emitido el correspondiente pronunciamiento en el fondo.



No obstante de ello, en el expediente cursa la Nota ATT-DJ-N-LP 80/2024 de 31 de enero de 2024, por la cual la ATT ha remitido a el Operador el memorial presentado por el usuario a la ATT el 03 de noviembre de 2023, la que textualmente señala:

" (...) Adjunto a la presente, fotocopia simple de la reclamación presentada por el señor Francisco Javier Núñez del Prado Medina contra TELECEL S.A., recibida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, en fecha 03 de noviembre de 2024, con Hoja de Ruta E-SC-2099/2023.

En este sentido, en virtud al artículo 54 y siguientes, del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo del Sistema de Regulación Sectorial, aprobado por el Decreto Supremo 27172 de fecha 15 de septiembre de 2003, se instruye a TELECEL S.A., registrar, atender y resolver la Reclamación Directa de acuerdo a procedimiento establecido.

Asimismo, TELECEL S.A. deberá remitir en el plazo de tres (3) días hábiles a partir de la recepción de la presente nota, copia simple del formulario de Reclamación Directa generado y constancia de la comunicación realizada al usuario con el código de reclamación correspondiente (...)"

Al respecto, en la RA RE 112/2025, la ATT afirma que se trataba de una canalización, no obstante, no se tiene ninguna motivación que establezca que se había constatado en forma previa la existencia o no de una reclamación directa del usuario, por la misma causa y periodo del reclamo cursado en memorial que ocupa el presente análisis, conforme al principio de verdad material e impulso de oficio que rige las actuaciones de la Administración.

En el presente caso, el usuario presentó su memorial ante la ATT en fecha 03 de noviembre de 2023, exponiendo los antecedentes del reclamo formulado ante la empresa regulada y solicitando la intervención del ente regulador. En consecuencia, correspondía al Ente Regulador determinar si dicho memorial cumplía con los presupuestos establecidos en el Artículo 59 del Decreto Supremo N° 27172 para ser considerado una reclamación administrativa, por lo que correspondía a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, analizar su admisibilidad y pronunciarse conforme a procedimiento, en su caso canalizar y comunicar ello al usuario oportunamente, en el domicilio procesal señalado por el usuario reclamante a efecto de notificaciones, de manera que se guarden las garantías del debido proceso y derecho a defensa.

La Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-RE-TL LP 112/2025 sostiene que el memorial presentado el 03 de noviembre de 2023 no podía ser considerado como reclamación administrativa, señalando que el recurrente pretendía otorgarle "doble efecto o doble naturaleza", es decir, considerarlo simultáneamente como reclamación directa y reclamación administrativa.

Sin embargo, dicha conclusión de la ATT no resulta correcta desde el punto de vista jurídico, puesto que el memorial presentado ante la ATT no tenía por objeto constituirse en una reclamación directa, sino poner en conocimiento de la autoridad reguladora la existencia de un reclamo previo ante la empresa regulada (reclamo directo) y la falta de una respuesta conforme a la normativa aplicable, lo que le habilitaría a acudir al Regulador a presentar su reclamación administrativa.

En ese sentido, la autoridad reguladora no valoró adecuadamente el contenido del memorial de 03 de noviembre de 2023, ni consideró indagar las posibles omisiones cometidas por la empresa TIGO en el procedimiento de atención de reclamaciones, particularmente, por la falta de asignación de número de reclamación directa, referidas reiteradas veces por el usuario en dicho memorial, a más de lo argumentado en relación a la ausencia de un pronunciamiento formal escrito y el incumplimiento del procedimiento previsto en el Decreto Supremo N° 27172. Por consiguiente, la ATT no realizó una correcta aplicación de la normativa sectorial, trasladando implícitamente al usuario las consecuencias derivadas del incumplimiento de obligaciones que correspondían exclusivamente a la empresa regulada, a más de la falta de gestión del Regulador conforme al principio de verdad material e impulso de oficio que rige las actuaciones de la Administración.



Es preciso señalar que en fecha 30 de abril de 2025, el usuario reclamante, mediante memorial, solicitó a la autoridad reguladora el pronunciamiento a su reclamación administrativa presentada en fecha 03 de noviembre de 2023, señalando que hasta la fecha habrían transcurrido un (1) año y cinco (5) meses y veintisiete (27) días sin que la ATT emita resolución alguna respecto a dicha reclamación.

Asimismo, resulta contradictorio que posteriormente, mediante la Nota ATT-DJ-N-LP 974/2025 de 12 de agosto de 2025, la propia autoridad reguladora sostenga que el usuario habría dejado vencer el plazo para interponer reclamación administrativa, señalando incluso que habría renunciado voluntariamente a ejercer dicho derecho, cuando el memorial presentado en fecha 03 de noviembre de 2023 constituía precisamente el ejercicio de ese derecho, señalado también en memorial de fecha 30 de abril de 2025.

En ese sentido, siendo que la Resolución Administrativa Revocatoria 112/2025 sostiene que la Nota ATT-DJ-N-LP 974/2025 no constituye un acto administrativo susceptible de impugnación, al tratarse únicamente de una comunicación informativa sobre el estado de la hoja de ruta, corresponde señalar las previsiones normativas al respecto que debía considerar la ATT.

En ese contexto, corresponde citar el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 (en adelante RLPA-SIRESE), señala lo siguiente:

“Artículo 89.- (Resolución)

(...)

II. El Recurso de Revocatoria será resuelto de la siguiente manera:

- a) **Desestimándolo cuando no existiere nulidad absoluta** y se hubiese interpuesto fuera de término o por un recurrente no legitimado; o no cumpla con los requisitos esenciales de forma exigidos; o hubiese sido interpuesto contra una resolución preparatoria o de mero trámite que no produce indefensión ni impide la continuación del procedimiento; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia; (...)” (negrilla incorporada).

La normativa citada señala que los recursos presentados contra una resolución preparatoria o de mero trámite que no produce indefensión, deben ser desestimados, siempre y cuando no existan vicios de nulidad absoluta.

En este entendido, de conformidad con los antecedentes del proceso indicados precedentemente y la normativa citada, se tiene que la ATT decidió desestimar el Recurso de Revocatoria, sin realizar análisis respecto a si existía algún vicio de nulidad, toda vez que no motiva ni fundamenta respecto del procesamiento que merecía la petición concreta del ahora Recurrente y los antecedentes referido en memorial de 03 de noviembre de 2023, que al ser desestimado el recurso quedaría sin pronunciamiento.

En ese sentido, es preciso citar 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 en la jurisprudencia citada, la fundamentación debe ser suficiente, y debe referirse ineludiblemente en forma clara a los hechos y fundamentos de derecho adoptados 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. En tal sentido, corresponde que, el Regulador reconduzca el Proceso en resguardo de la debida motivación, fundamentación del proceso, evitando cualquier posible indefensión.

◀ Respecto al argumento de la falta de notificación en el domicilio del usuario.

El Recurrente, aduce falta de notificación de la nota ATT-DJ-N-LP 974/2025 de 12 de agosto de 2025 en su domicilio señalado en el memorial de fecha 03 de noviembre de 2023 en el OTROSI 4.

Al respecto, es preciso señalar que el Reglamento a la Ley 2341 de Procedimiento Administrativo, DS N° 27113, 23 de julio de 2003, en su Artículo 45° señala que, "**la autoridad administrativa podrá disponer notificaciones mediante correo electrónico, siempre que los administrados lo hubieran registrado voluntariamente.** El registro se habilitará mediante acta en la que conste la conformidad del administrado. La confirmación de envío al interesado, incorporada al expediente, acreditará de manera suficiente la realización de la diligencia. La notificación se tendrá por practicada el día de envío del correo electrónico."

Asimismo, la SCP 0325/2018-S2 de 9 de julio de 2018, mencionado, "la SC 1845/2004-R de 30 de noviembre, en el Fundamento Jurídico III.2., al tiempo de realizar el análisis sobre las exigencias legales de las notificaciones en segunda instancia, señaló que:

*"Los emplazamientos, citaciones y notificaciones (notificaciones en sentido genérico), que son las modalidades más usuales que se utilizan para hacer conocer a las partes o terceros interesados las providencias y resoluciones de los órganos jurisdiccionales o administrativos, para tener validez, deben ser realizados de tal forma que se asegure su recepción por parte del destinatario; **pues la notificación, no está dirigida a cumplir una formalidad procesal en sí misma, sino a asegurar que la determinación judicial objeto de la misma sea conocida efectivamente por el destinatario** (así SC 0757/2003-R, de 4 de junio); dado que sólo el conocimiento real y efectivo de la comunicación asegura que no se provoque indefensión en la tramitación y resolución en toda clase de procesos; pues no se llenan las exigencias constitucionales del debido proceso, cuando en la tramitación de la causa se provocó indefensión (art.16.II y IV de la CPE); sin embargo, en coherencia con este entendimiento, toda notificación por defectuosa que sea en su forma, que cumpla con su finalidad (hacer conocer la comunicación en cuestión), es válida (las negrillas son nuestras). Posteriormente, la SCP 0427/2013 de 3 de abril estableció que los órganos jurisdiccionales y administrativos, tienen la obligación de cumplir todas las formalidades y ritualidades procesales que regulan las notificaciones en sentido general, adoptando las medidas que resulten razonablemente adecuadas, para asegurar que la determinación judicial o administrativa, sea conocida efectivamente por el destinatario; **sin embargo, cuando dichas***





formalidades no fueron cumplidas, pero se logró la finalidad de hacer conocer la comunicación en cuestión, no puede invalidarse ese acto procesal."

En mérito a lo expuesto, se advierte que el usuario en el memorial de fecha 03 de noviembre de 2025 en el otro sí cuarto señala expresamente: "Señalo como único domicilio procesal en la Calle Ricardo Jaimes Freire N° 7 (Toborocho), entre Av. San Martín y Calle Enrique Finot, piso 4, of. 1411, zona Equipetrol de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra y el único celular para coordinación, no para notificación, es el 77310400.", domicilio donde se deben hacer conocer todas las actuaciones y determinaciones al respecto, de lo contrario, resultaría contrario a las garantías que rigen el debido proceso administrativo.

Si bien la normativa admite el uso de medios electrónicos para la realización de notificaciones, conforme establece el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo aprobado por Decreto Supremo N° 27113 de 23 de julio de 2003, dichas actuaciones son válidas en tanto y en cuanto el administrado haya voluntariamente constituido el correo electrónico para ese fin y no así por conveniencia de quien notifica, ni bajo interpretación arbitraria de tal norma.

A efectos del análisis de este argumento en relación a la nota referida, esta cartera de Estado mediante nota MOPSV/DGAJ. N° 277/2026 de 10 de marzo de 2026, solicitó a la ATT la remisión de información y documentación, la misma que ha sido respondida por el Ente Regulador, y esta Cartera de Estado pudo advertir que la nota no cuenta con el sello de recepción del usuario reclamante, por lo que, se han establecido en los párrafos precedentes los criterios de legitimidad conforme a la normativa aplicable y siendo que, en la presente, en el análisis del argumento anterior se ha determinado la necesidad de revocar, correspondiendo que la ATT también considere estos criterios de legalidad en su nuevo pronunciamiento.

◀ Respecto al ejercicio de su derecho a la tutela administrativa efectiva para presentar el recurso de revocatoria y siendo que por Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA-RE-TL-LP 112/2025 la ATT declaró desestimada.

El Recurrente argumenta: "(...) 4. En ejercicio de mi derecho a la tutela administrativa efectiva (arts. 16 y 17 Ley N° 2341), interpose Recurso de Revocatoria el 11 de septiembre de 2025. Sin embargo, mediante Resolución ATT-DJ-RA-RE-TL-LP 112/2025 de 17 de octubre de 2025, la ATT declaró improcedente el recurso, sosteniendo que la nota 974/2025 "no constituye un acto administrativo recurrible" (...) "

Al respecto, la RA RE 112/2025, considera:

"(...) En tal sentido, no se evidencia que en la NOTA 974/2025, ahora impugnada, contenga elemento alguno que pudiera haber dejado en estado de indefensión al RECURRENTE, o que hubiera vulnerado sus intereses legítimos por lo que, no se ha constituido la excepción a la regla jurídica de impugnación que establece que únicamente son impugnables los actos definitivos o con carácter equivalente; por ello, corresponde que esta Autoridad Reguladora desestime el recurso de revocatoria de autos en aplicación del inciso a) Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, sin emitir pronunciamiento adicional alguno respecto a los agravios expuestos por el RECURRENTE(...)"

De lo citado precedentemente corresponde señalar que, en efecto la ATT, no advirtió que dicho memorial contenía los elementos propios de una reclamación administrativa, mediante la cual el usuario puso en conocimiento de la ATT que previamente habría presentado una reclamación directa ante la empresa regulada, lo que debió ser verificado con verdad material, así como tampoco advirtió el cumplimiento normativo en relación a la misma, de lo que podría establecerse irregularidades cometidas durante su tramitación, entre ellas la falta de asignación de un número correlativo de reclamación y la comunicación de improcedencia del reclamo mediante medios informales como WhatsApp, en contravención a la normativa sectorial vigente.

En ese sentido, al considerar que la Nota ATT-DJ-N-LP 974/2025 de 12 de agosto de 2025 no constituía un acto administrativo susceptible de impugnación y desestimar el recurso de revocatoria interpuesto por el recurrente, la ATT omitió analizar los agravios planteados y reforzó





una actuación administrativa que impidió que el reclamo del usuario sea atendido en el fondo sin haber antes advertido los vicios del procedimiento antes analizados.

Por consiguiente, la actuación de la autoridad reguladora derivó en una afectación al derecho a la tutela administrativa efectiva, al debido proceso y al derecho a la defensa, al impedir que el administrado obtenga una respuesta oportuna y fundada respecto a su reclamo, pese a haber acudido ante la instancia administrativa competente conforme a lo previsto en la normativa aplicable.

Por lo expuesto, se establece que la ATT no ha dado cumplimiento a lo dispuesto en la norma sectorial vigente, toda vez que, al momento de emitir la RA RE 112/2025 no realizó el análisis respecto a si existía vicios de nulidad absoluta en relación a petición concreta de reclamo del ahora Recurrente, que expresamente señala se quedó sin consideración, por lo que, a fin de no vulnerar derechos de la ahora Recurrente, corresponde revocar lo dispuesto por la ATT en la resolución que resuelve el Recurso de Revocatoria, debiendo emitir una nueva resolución y en su caso hacer el saneamiento procesal correspondiente.

A través de Informe Jurídico MOPSV/DGAJ RJ N° 025/2026 de 19 de marzo de 2026, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del Recurso Jerárquico que ahora se examina, en mérito a la normativa y doctrina consideradas en análisis anteriormente expuesto, recomendó la emisión de la presente Resolución Ministerial por medio de la cual se disponga ACEPTAR el Recurso Jerárquico interpuesto por FRANCISCO JAVIER NUÑEZ DEL PRADO MEDINA, revocando totalmente la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2025 de 17 de octubre de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, en aplicación de lo dispuesto por el Parágrafo II, inciso del inciso b) del Artículo 91 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

POR TANTO:

El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, designado por Decreto Presidencial N°5486 de 09 de noviembre de 2025; en ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:


PRIMERO.- ACEPTAR el Recurso Jerárquico interpuesto por FRANCISCO JAVIER NUÑEZ DEL PRADO MEDINA, revocando totalmente la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 112/2025 de 17 de octubre de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, en aplicación de lo dispuesto por el Parágrafo II, inciso del inciso b) del Artículo 91 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

SEGUNDO. - Instruir a la ATT la emisión de un nuevo acto administrativo, en el cual se realice valoración integral de los antecedentes, en consideración a que la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-RE-TL-LP 112/2025 no efectuó un análisis respecto a la existencia de posibles vicios de nulidad absoluta vinculados a la petición concreta del recurrente; debiendo, asimismo, de corresponder, proceder al saneamiento procesal, en resguardo del debido proceso y el derecho a la defensa.

Notifíquese, regístrese y archívese.



MCA/kdif


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

