RESOLUCIÓN MINISTERIAL RJ N° 064

La Paz, 26 MAY 2026

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por Marco Antonio Condarco Mirabal, en contra de Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 136/2025 de 09 de diciembre de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT;

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

1. Que en fecha 16 de noviembre de 2022, el USUARIO presentó su Reclamación Directa N° ETEL_CBA/002474/2022, ante la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima ENTEL S.A. (Operador), manifestando lo siguiente: "*Cliente indica que activó el servicio del modem y no prestaba el servicio en su momento, donde paso por nuestras oficinas de la Ayacucho a devolver el equipo. El cliente dice que le informaron que no había equipo para cambiarle, donde le indicaron que tenía problema técnico el equipo y que no había para reemplazarlo y no está de acuerdo con cancelar las facturas que aparece en sistema. Cliente menciona que faltó más información. Cliente menciona que si tenía fallas no se utilizó tampoco no funcionó donde no está de acuerdo con la facturación que se le emitió en el año 2014 y que el servicio técnico no le brindaron ningún respaldo, también para presentarlo este reclamo no le notificaron la respuesta del reclamo en el año 2019 que se hizo el reclamo, donde el cliente no reconoce la factura que se está visualizando en sistema por el daño y mal funcionamiento del modem, ya que cliente mencionó que quería darlo de baja y le indicaron que había un contrato de cumplimiento de 18 meses y no le cambiaron el equipo defectuoso*".

2. Que el Operador en fecha 21 de diciembre de 2022, emitió la resolución a la Reclamación Directa declarándola IMPROCEDENTE, de acuerdo a los siguientes términos: "*Sr. Cliente, le comunicamos que, habiendo realizado el análisis de su reclamo, se verificó que no se cuenta con respaldo para la baja del servicio móvil datos, instancia 68606494 asociada a la cuenta 215164181. Asimismo, informarle, que no existe error en la facturación realizada*".

3. Que el Usuario presentó la Reclamación Administrativa ante la ATT señalando lo siguiente:

"(...) Resulta que mi persona en el año 2014 sacó un modem de ENTEL, para la conexión inalámbrica de internet, dicho dispositivo no funcionó bien, tampoco prestaba el servicio para lo que se sacó, se llevó a soporte técnico de ENTEL Cochabamba, cuya respuesta una vez esperando mucho tiempo para la atención, se me hizo conocer que el equipo tenía errores de fábrica (toda la Información quedó al momento de inspeccionar el modem en ENTEL ellos lo registraron) y que no había otro dispositivo para cambiarme, entonces lo quise dar de baja el equipo y me dijeron que tengo un contrato de 18 meses y que si o si se tiene que cumplir ese contrato y no me aceptaron la baja pese a que yo les devolví el equipo para que me cambiaran lo cual nunca sucedió, ahora resulta que tengo una factura de uso del equipo que yo ya no utilice e hice conocer la baja del dispositivo, ya hice el reclamo anteriormente a ODECO ENTEL el cual no me notificaron y avisaron nada, volví hacer el reclamo en fecha 16 noviembre y tampoco hay respuesta, llamé al número 103 el cual me contestó los operadores, les di el número de reclamo ETEL CBA/002474/2022, el cual me contestaron que todavía no hay respuesta pese al tiempo ya vencido. (..) no piensa cancelar dicha factura (..) por el equipo defectuoso que me dieron y que me sorprende que

D.G.A.J. V°B° Marcelo Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Monica Arce V. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. - U.G.L. V°B° Maria D. Mejia F. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

exista una factura pendiente el cual me está causando problemas para sacar otros servicios de ENTEL por factura no pagada según manifiestan. (…)"

4. Que la ATT solicitó información e instó al Operador buscar un entendimiento con el Usuario; sin embargo, el Operador no remitió constancia alguna de haber solucionado el reclamo, por lo que se continuó con el procedimiento establecido.

5. Que en fecha 21 de marzo de 2024, se llevó a cabo la reunión de avenimiento, en la cual, ante la falta de acuerdo de las partes, se declaró un AVENIMIENTO NEGATIVO en ese sentido, se determinó la continuidad del procedimiento.

6. Que la ATT formuló cargos a través del Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 70/2024, de 09 de diciembre de 2024 (Auto de Cargos), por la presunta infracción establecida en el inciso a) del parágrafo III del Artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado por Decreto Supremo N° 4326, de 07 de septiembre de 2020 (Reglamento de Infracciones y Sanciones).

7. Que la ATT mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 31/2025 de 06 de octubre de 2025 (RAR 31/2025), dispuso:

"PRIMERO. - DECLARAR FUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por MARCO ANTONIO CONDARCO MIRABAL contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A., al no haber desvirtuado la comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo III del artículo 26 del REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES, por los argumentos expuestos en la Parte Considerativa Tercera de la presente Resolución.

SEGUNDO.- INSTRUIR a la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA ENTEL S.A., dejar sin efecto las facturas de enero y febrero de 2015 de la Cuenta N° 215164181, Instancia N° 68606494 por el monto equivalente a B$89.79 (Ochenta y Nueve 79/100 Bolivianos) y al USUARIO proceder al pago de las facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2014 por el monto de Bs227.34 (Doscientos Veintisiete 34/100 Bolivianos), debiendo el OPERADOR remitir la constancia de cumplimiento de dicha acción, a este Ente Regulador en el plazo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación con el presente acto administrativo.

TERCERO. - SANCIONAR a la EMPRESA PÚBLICA NACIONAL ESTRATEGICA - ENTEL S.A. con el APERCIBIMIENTO en virtud a lo dispuesto en el inciso a) del Artículo 27 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado por Decreto Supremo N° 4326 de 07 de septiembre de 2020"

8. Que, contra dicha Resolución, el USUARIO interpuso Recurso de Revocatoria, mediante nota presentado a la ATT en fecha 24 de octubre de 2025.

9. La ATT resolvió dicho recurso, mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 136/2025 de 09 de diciembre de 2025 (RA RE 136/2025), notificada en fecha 05 de enero de 2026, por la cual dispuso: *"RECHAZAR el recurso de revocatoria interpuesto el 24 de octubre de 2025 por Marco Antonio Condarco Mirabal, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 31/2025, de 06 de octubre de 2025, CONFIRMANDO TOTALMENTE el acto administrativo recurrido de conformidad a lo previsto por el inciso c) del Parágrafo II del Artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003."*

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

10. Que, por nota de 13 de enero de 2026, Marco Antonio Condarco Mirabal interpone Recurso Jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 136/2025 de 09 de diciembre de 2025.

11. La ATT mediante nota ATT-DJ-N LP 51/2026 remitió a esta Cartera de Estado los antecedentes correspondientes y el referido Recurso Jerárquico, que fue recibido en fecha 19 de enero de 2026.

12. Mediante Auto RJ/AR-12/2026 de 04 de febrero de 2026, este Ministerio dispuso la radicatoria del Recurso Jerárquico interpuesto Marco Antonio Condarco Mirabal contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 136/2025 de 09 de diciembre de 2025.

CONSIDERANDO:

Que, los argumentos expuestos en memorial de Recurso Jerárquico, se citan de la siguiente manera:

"(…) De conformidad con la Ley 2341 de Procedimiento Administrativo y normativa sectorial aplicable
I. EXPOSICIÓN DE HECHOS CONTUNDENTES Y NO REFUTADOS
1. CONTRATACIÓN Y FALLA INMEDIATA (MARZO 2014):
- *Contraté servicio 4G Datos, Plan BAM 98 (Cuenta 215164181, Instancia 68606494).*
- *El modem presentó fallas de fábrica desde el inicio, hecho reconocido por personal técnico de ENTEL en Cochabamba.*

2. NEGATIVA A REPARACIÓN Y ALTA INJUSTIFICADA:
- *ENTEL reconoció la falla técnica, pero negó el cambio por "falta de equipos disponibles".*
- *Intenté dar de baja inmediatamente el servicio, pero ENTEL me obligó a mantenerlo bajo amenaza de "incumplimiento contractual de 18 meses".*

3. SERVICIO NUNCA PRESTADO:
- *Durante octubre, noviembre y diciembre de 2014, no consumí ningún megabyte porque el equipo era inoperante.*
- *Devuelvo el equipo defectuoso a ENTEL, pero la empresa mantuvo la facturación.*

4. CORTE UNILATERAL E IRREGULAR:
- *ENTEL cortó el servicio en febrero de 2015, pero siguió facturando meses sin prestación alguna.*
- *La deuda solo se me comunicó en diciembre de 2019, cuando intenté contratar un nuevo servicio.*

II. VIOLACIONES NORMATIVAS GRAVES POR PARTE DE ENTEL S.A.
A. VIOLACIÓN DEL PRINCIPIO DE CONTRAPRESTACIÓN (ART. 1262 CÓDIGO CIVIL)
- *No puede existir cobro cuando no hay prestación efectiva del servicio.*
- *Hecho probado: Consumo 0 MB durante los meses cuestionados.*

B. INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TÉCNICAS (ART. 26, PARÁGRAFO II, INC. A) DEL REGLAMENTO DE INFRACCIONES)
ENTEL incumplió su obligación de:
- *Proporcionar equipo en condiciones operativas*
- *Reparar o reemplazar equipo defectuoso*
- *Suspender facturación ante fallas técnicas no imputables al usuario.*

C. PRÁCTICA ABUSIVA Y ENRIQUECIMIENTO INJUSTO
- *Cobrar por servicios no prestados constituye enriquecimiento sin causa.*
- *Mantener facturación activa por 5 años sin notificación oportuna es mala fe contractual.*

III. DEFECTOS GRAVES EN LA RESOLUCIÓN REVOCATORIA IMPUGNADA
1. APLICACIÓN ERRÓNEA DEL PRINCIPIO DE CONGRUENCIA
La Resolución Revocatoria afirma que "no concurren agravios", , pero:
- *Ignora el hecho central: El servicio no fue prestado por falla técnica del equipo.*
- *Desconoce jurisprudencia vinculante: La SCP 0619/2018-S1 exige congruencia entre hechos probados y decisión.*

D.G.A.J. V°B° Marcelo Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Monica Ayca M.O.P.S.V.

D.G.A.J. - U.C.J. V°B° Kelia D. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

- *Aquí hay incongruencia flagrante: Se reconoce que el modem no funcionaba, pero se ordena pago por servicio no recibido.*

2. VIOLACIÓN DEL PRINCIPIO "PRO ACTIONE" Y DEBIDO PROCESO

- *El Artículo 4 de la Ley 2341 (principio de informalismo) obliga a privilegiar el fondo sobre la forma.*
- *Mi recurso sí fundamentó claramente la falta de prestación del servicio, argumento que fue eludido sistemáticamente.*
- *La ATT incurrió en defecto esencial de motivación al no refutar este argumento central.*

3. INTERPRETACIÓN CONTRARIA A LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- *La Ley 453 de Protección al Usuario establece preferencia interpretativa a favor del consumidor.*
- *La resolución impugnada hace exactamente lo contrario: favorece al operador que incumplió.*

4. ERROR EN LA APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 8 DEL PROCEDIMIENTO DE CORTE

- *Dicho artículo permite suspensión a los 60 días de mora, pero no autoriza cobrar por servicios no prestados.*
- *La ATT confunde dos figuras distintas: derecho a suspender servicio vs. derecho a cobrar sin contraprestación.*

IV. PETITORIO ESTRATÉGICO Y FUNDAMENTADO PETITORIO PRINCIPAL (REVOCATORIA TOTAL):

1. REVOQUE TOTALMENTE la Resolución Revocatoria de 07/01/2026.

2. ANULE COMPLETAMENTE la RAR 31/2025.

3. DECLARE LA NULIDAD ABSOLUTA de todas las facturas de octubre, noviembre, diciembre 2014 y enero, febrero 2015.

4. ORDENE A ENTEL S.A. la cancelación total de registros de deuda y la expedición de certificado de no adeudo.

PETITORIO SUBSIDIARIO (EN CASO DE NO ACEPTARSE LA TOTALIDAD):

1. APLIQUE PRINCIPIO DE INEXIGIBILIDAD por falta de contraprestación.

2. DECLARE LA PRESCRIPCIÓN de la deuda (5 años sin reclamo formal de ENTEL).

3. IMPOSE SANCIÓN EJEMPLAR a ENTEL por:

- *Práctica comercial engañosa*
- *Incumplimiento de obligaciones técnicas*
- *Negativa a resolver reclamo legítimo*

PETITORIO COMPENSATORIO:

1. ORDENE RESARCIMIENTO por daño moral causado por 5 años de reclamos infructuosos.

2. COMPENSE TIEMPO Y RECURSOS invertidos en este procedimiento administrativo.

V. ARGUMENTACIÓN DE CIERRE CON JURISPRUDENCIA CONTUNDENTE

A. PRECEDENTE FAVORABLE DIRECTAMENTE APLICABLE:

- *SC 0338/2010-R: "La Administración no puede exigir contraprestación por servicios no efectivamente prestados".*
- *Resolución Ministerial 178/2023: "El principio pro actione obliga a resolver el fondo, no a buscar tecnicismos para denegar derechos".*

B. PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD:

- *Es desproporcionado e injusto obligar al pago de servicios que, objetivamente, nunca se recibieron.*
- *La ATT debe aplicar el principio de equidad que informa todo el ordenamiento jurídico boliviano.*

C. INTERÉS SUPERIOR DEL USUARIO:

- *La Constitución Política del Estado y la Ley 453 consagran la protección preferente al consumidor.*
- *Cualquier duda debe resolverse a favor del usuario, no del operador con posición dominante.*

VI. ADVERTENCIA SOBRE RECURSOS POSTERIORES De persistir en la negativa a reconocer mis derechos:

1. Ejerceré la acción constitucional correspondiente por denegación de justicia administrativa.

2. Recurriré a la vía judicial civil por incumplimiento contractual y daños y perjuicios.

3. Solicitaré la intervención de la Defensoría del Pueblo por vulneración de derechos del consumidor. (…)"

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

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

Que 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.

Que el artículo 232 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que la administración pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, **imparcialidad**, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que el inciso c) del artículo 4 de la de la Ley Nº 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.

Que el artículo 58 de la precitada Ley Nº 2341 establece que los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades, en los plazos que establece la ley.

Que 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 cumpliese las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumpliese el requisito de legitimación establecido en el artículo 11 de esa ley.

Que el parágrafo II del artículo 66 de la Ley Nº 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.

Que el artículo 67, numeral I de la Ley Nº 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.

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, 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**

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

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 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 136/2025 de 09 de diciembre de 2025, 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 análisis a todos los argumentos del recurrente, conforme a lo que sigue.

- Respecto al argumento del Recurrente sobre defectos graves en la Resolución del Recurso de Revocatoria y falta de consideración a sus argumentos planteados en su nota de fecha 13 de enero de 2026.

D la revisión de los argumentos expuestos por el Recurrente en su Recurso Jerárquico y de la lectura de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 136/2025 de 09 de diciembre de 2025, esta Cartera de Estado enfatiza en el siguiente agravio:

El Recurrente argumenta:

"(…) III. DEFECTOS GRAVES EN LA RESOLUCIÓN REVOCATORIA IMPUGNADA
1. APLICACIÓN ERRÓNEA DEL PRINCIPIO DE CONGRUENCIA
La Resolución ***Revocatoria afirma que "no concurren agravios" pero:***
- ***Ignora el hecho central: El servicio no fue prestado por falla técnica del equipo.***
- *Desconoce jurisprudencia vinculante: La SCP 0619/2018-S1 exige congruencia entre hechos probados y decisión.*
- *Aquí hay incongruencia flagrante: Se reconoce que el modem no funcionaba, pero se ordena pago por servicio no recibido.*

2. VIOLACIÓN DEL PRINCIPIO "PRO ACTIONE" Y DEBIDO PROCESO
- *El Artículo 4 de la Ley 2341 (principio de informalismo) obliga a privilegiar el fondo sobre la forma.*
- ***Mi recurso sí fundamentó claramente la falta de prestación del servicio**, argumento que fue eludido sistemáticamente.*
- *La ATT incurrió en defecto esencial de motivación al no refutar este argumento central.*

3. INTERPRETACIÓN CONTRARIA A LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
- *La Ley 453 de Protección al Usuario establece preferencia interpretativa a favor del consumidor.*
- *La resolución impugnada hace exactamente lo contrario: favorece al operador que incumplió.*

4. ERROR EN LA APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 8 DEL PROCEDIMIENTO DE CORTE
- *Dicho artículo permite suspensión a los 60 días de mora, pero no autoriza cobrar por servicios no prestados.*
- *La ATT confunde dos figuras distintas: derecho a suspender servicio vs. derecho a cobrar sin contraprestación. (…)*"

Al respecto, la RA RE 136/2025, considera:

"(…) 1. En primer lugar, cabe señalar 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 qué hacen a la procedencia recursiva, éstos son: a) los

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

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 2341.

En tal sentido, el Artículo 86 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 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 2341.

Del mismo modo, los Artículos 58 y 64 de la LEY 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.

2. En el contexto anotado, corresponde señalar que el RECURRENTE planteó su recurso de revocatoria en contra de la RAR 31/2025, que fue emitida a raíz ***de la reclamación directa*** *planteada por el RECURRENTE, que conforme se señala en antecedentes, en el mismo se registró que:*

"(...) indica que activó el servicio del modem y no prestaba el servicio en su momento, donde pasó por nuestras oficinas de la Ayacucho a devolver el equipo. El cliente dice que le informaron que no había equipo para cambiarle, (...) no está de acuerdo con la facturación que se le emitió en el año 2014 y que el servicio técnico no le brindaron ningún respaldo (...), mencionó que quería darlo de baja y le indicaron que había un contrato de cumplimiento de 18 meses y no le cambiaron el equipo defectuoso".

En respuesta a la RECLAMACIÓN DIRECTA, el OPERADOR emitió la resolución a la Reclamación Directa declarándola IMPROCEDENTE, de acuerdo a los siguientes términos:

"Sr. Cliente, le comunicamos que, habiendo realizado el análisis de su reclamo, se verificó que no se cuenta con respaldo para la baja del servicio móvil datos, instancia 68606494 asociada a la cuenta 21516418L. Asimismo informarte, que no existe error en la facturación realizada".

Asimismo, al no estar de acuerdo con las respuestas emitidas por el OPERADOR, el RECURRENTE presentó su RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA manifestando lo siguiente:

"(...) resulta que mi persona en el año 2014 sacó un modem de Entel, para la conexión inalámbrica de internet, dicho dispositivo no funcionó bien, tampoco prestaba el servicio para lo que se sacó, se llevó a soporte técnico de Entel Cochabamba, cuya respuesta una vez esperando mucho tiempo para la atención, se me hizo conocer que el equipo tenía errores de fábrica (...) entonces lo quise dar de baja el equipo y me dijeron que tengo un contrato de 18 meses y que si o si se tiene que cumplir ese contrato y no me aceptaron la baja pese a que yo les devolví el equipo para que me cambiaran lo cual nunca sucedió, ahora resulta que tengo una ***factura de uso del equipo que yo ya no utilice e hice conocer la baja del dispositivo****"*

En tal sentido, la RAR 31/2025, en base a los antecedentes y análisis señalados en dicho documento, dispuso que:

"Que, del análisis de los antecedentes de la carpeta administrativa, se puede evidenciar que el USUARIO el 05 de marzo de 2014 registró el alta del servicio 4G Datos, Plan BAM 98, Cuenta 215164181 Instancia 68606494 con la tarifa de Bs.98 y que por un mal funcionamiento del modem, ***procedió a devolver el equipo solicitando la baja del servicio****, solicitud que fue rechazada debido a que existía un contrato que exigía 18 meses de vigencia y que conforme los descargos del OPERADOR no se cuenta con los documentos de solicitud de baja de la Instancia 68606494 Cuenta 215164181 y que la misma ingresó al estado CORTE MORA por falta de pago*

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

de las facturas de octubre, noviembre, diciembre del 2014 y enero, febrero de 2015, por lo que al haberse emitido la factura de octubre 2014 con fecha límite de pago noviembre de 2014, el OPERADOR después de los siguientes 30 días desde la fecha límite de pago podría haber realizado el corte de servicios en cualquier momento (Artículo 8 de RM PROCEDIMIENTO DE CORTE). En este sentido el USUARIO por el total de las tres facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2014 debe realizar el pago de Bs. 227.34 (según datos del Histórico de Estado de facturas del OPERADOR), pero por las facturas de enero y febrero de 2015 el OPERADOR no puede exigir el pago, puesto que el mismo debía suspender el servicio a los sesenta (60) días calendario desde la fecha límite de pago de la factura incumplida."

En tal sentido, corresponde señalar que a la luz de la argumentación expuesta en el recurso de revocatoria que origina el presente análisis, cabe dejar establecido que los recursos administrativos son medios por los cuales se puede refutar el acto administrativo, el cual es reflejo de la voluntad de la Administración, y si esta voluntad lesiona los derechos del administrado el mismo está facultado para pedir a la Administración que revoque o cambie el acto o disposición qué dictó. Al interponerse un recurso es necesario cumplir con ciertos requisitos para que la Administración lo acepte; caso contrario, si no se dan estos requisitos, la Administración puede rechazar dicho recurso.

Así, los recursos de revocatoria, según las previsiones del inciso d) del Artículo 41 de la LEY 2341, deben contener los hechos, motivos y solicitud en la que se concrete con toda claridad lo que se pretende, lo cual se traduce en que éstos deben ser presentados de manera fundada, según dispone el Artículo 58 de la misma Ley.

Ahora bien, en el marco de lo señalado por el RECURRENTE cabe indicar que se reiteran los argumentos que fueron expuestos tanto en la RECLAMACIÓN DIRECTA, como en la RECLAMACION ADMINISTRATIVA, además de agregar elementos que no cuentan 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 a tal petitorio no están dirigidos a cuestionar el pronunciamiento expuesto por este Ente Regulador en la RAR 31/2025, sino a reiterar aspectos que fueron planteados dentro del proceso de la reclamación y considerados al momento de emitir la citada Resolución.

3. Asimismo, entre sus agravios, el RECURRENTE ***hizo mención a otros aspectos que no corresponden y que no se encuentran claramente fundamentados y relacionados con las pretensiones planteadas en la RECLAMACIÓN DIRECTA****; por lo que, al respecto, se debe considerar el precedente establecido por la Resolución Ministerial N° 178, de 8 de agosto de 2023, emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (MOPSV), que señala:*

"(...) el Principio de Informalismo en la Administración, prevista en el artículo 4 inciso l) de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, dispone que, la inobservancia de exigencias formales no esenciales por parte del administrado, que puedan ser cumplidas posteriormente, podrán ser excusadas y ello no interrumpirá el procedimiento administrativo. Sobre el particular, La jurisprudencia constitucional contenida en la SC 0642/2003-R de 8 de mayo, establece: "(...) que este principio consiste en la excusación de la observancia de exigencias formales no esenciales y que pueden cumplirse después, por ejemplo, la errónea calificación del recurso. y que dicha excusación debe ser interpretada siempre a favor del interesado o administrado, aplicando el principio pro actione, "para asegurar, más allá de las dificultades de índole formal, una decisión sobre el fondo de la cuestión objeto del procedimiento. Por consiguiente, en virtud a ese principio de informalismo, la autoridad administrativa podrá interpretar el recurso no de acuerdo a la letra del escrito, sino conforme a la intención del recurrente, corrigiendo equivocaciones formales de los administrados.'; más no así aspectos sobre la falta de fundamentación en su impugnación.

En tal sentido, es necesario aclarar que la expresión de agravios en un recurso de impugnación es la base para poder plantear que se revoque un fallo contrario a los derechos subjetivos e intereses legítimos, los cuales deben ser expresamente contextualizados ante autoridad

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

competente, señalando la omisión o vulneración de determinados derechos y garantías generales, procedimentales o constitucionales que no fueron debidamente valoradas por la autoridad que emitió pronunciamiento y es susceptible de un recurso ulterior. Además, debe considerarse que, por mandato del Artículo 58 de la LEY 2341, los recursos deben ser presentados de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades, en los plazos que establece esa Ley. Por lo que, no corresponde entrar a efectuar mayores consideraciones respecto al agravio expuesto por el RECURRENTE, al carecer de fundamento dado que el RECURRENTE, debió refutar de manera puntual y clara, los argumentos de la RAR 31/2025 y demostrar la existencia de un derecho subjetivo o interés legítimo lesionado, de acuerdo a lo establecido en el Parágrafo I del Artículo 56 de la LEY 2341.

4. 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, el RECURRENTE ha cuestionado la RAR 31/2025, empero, ***lo hizo sobre la base de hechos y argumentación que carecen de precisión y son insuficientes para que puedan ser considerados,*** *por lo que 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 recurso de revocatoria contra la RAR 31/2025.***

En el contexto anotado, resulta ***por demás evidente que no concurren agravios*** *que la RAR 31/2025 pudo haber causado al RECURRENTE, por ello, siendo que en esta etapa debe revisar sus propias actuaciones anteriores que han sido objeto de impugnación por el RECURRENTE, se llega a la convicción de que no se evidencia que la RAR 31/2025 impugnada haya sido emitida al margen de la legalidad y de los hechos que le sirvieron de base, por lo que no corresponde su revocatoria.*

Adicionalmente a lo descrito precedentemente, los argumentos o agravios planteados por el RECURRENTE no se encuentran dirigidos a cuestionar la determinación asumida por esta Autoridad respecto a la citada Resolución.

Por lo que será necesario considerar que la Resolución Ministerial N° 274 de 10 de septiembre de 2010 emitida por el MOPSV, señaló respecto a la congruencia, que:

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

La citada Resolución Ministerial es concordante con lo establecido por el Tribunal Constitucional

Plurinacional (TCP) a través de la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 0619/2018-S1 de 11 de octubre (SCP 0619/2018-S1), que en lo concerniente al principio de congruencia reitera lo señalado por la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 1302/2015-S2 de 13 de noviembre, que estableció:

"Como se dijo anteriormente, la congruencia de las resoluciones judiciales y administrativas, constituye otro elemento integrador del debido proceso, al respecto la SC 0358/2010-R de 22 de

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

junio, señaló lo siguiente: la congruencia como principio característico del debido proceso, entendida en el ámbito procesal como la ***estricta correspondencia que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto****, en materia penal la congruencia se refiere estrictamente a que el imputado no podrá ser condenado por un hecho distinto al atribuido en la acusación o su ampliación; ahora bien, esa definición general, no es limitativa de la congruencia que debe tener toda resolución ya sea judicial o administrativa y que implica también la concordancia entre la parte considerativa y dispositiva, pero además esa concordancia debe mantenerse en todo su contenido, efectuando un razonamiento integral y armonizado entre los distintos considerandos y razonamientos emitidos por la resolución, esta concordancia de contenido de la resolución y su estricta correspondencia entre lo pedido, lo considerado y lo resuelto, conlleva a su vez la cita de las disposiciones legales que apoyan ese razonamiento que llevó a la determinación que se asume. En base a esos criterios se considera que quien administra justicia debe emitir fallos motivados, congruentes y pertinentes. ". (el énfasis es nuestro)*

En el mismo sentido, la SCP 0619/2018-S1 reitera lo señalado en la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 1083/2014 de 10 de junio, indicando que el principio de congruencia:

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

Por lo señalado, se advierte que la argumentación expuesta por el RECURRENTE en su recurso de revocatoria, no está dirigida a cuestionar la determinación asumida por esta Autoridad en la RAR 31/2025, 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****. Dicho ello, el citado argumento expuesto por el RECURRENTE no está dirigido a cuestionar la determinación asumida por esta Autoridad en la RAR 31/2025.*

5. En el contexto del análisis y de las conclusiones expuestas en el presente pronunciamiento, se llega a la convicción de que el RECURRENTE, no ha demostrado vulneración alguna a sus derechos e intereses legítimos, que hubiere inferido el acto administrativo recurrido, conforme a las conclusiones y determinaciones adoptadas por este Ente Regulador en la RAR 31/2025, por lo que corresponde, en el marco del inciso c) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, rechazar el recurso de revocatoria de autos y, en consecuencia, confirmar totalmente el acto administrativo impugnado (…)"

Que, de la revisión de antecedentes administrativos se evidencia que el recurrente interpuso recurso jerárquico contra la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 136/2025 de 09 de diciembre de 2025, emitida dentro del procedimiento administrativo seguido ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, manifestando su desacuerdo con el cobro de facturas por un servicio que considera no prestado por fallas técnicas del equipo, expresando que el equipo modem tuvo defectos de fabricación y fue de conocimiento del Operador quien no le hizo reposición del equipo, por lo que, en reclamación rechaza el cobro de deudas de tales facturas

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014, así como enero y febrero de 2015, emergentes del servicio de módem 4G contratado con ENTEL S.A.

En ese contexto, corresponde señalar que conforme a los artículos 56, 58, 61 y siguientes de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, concordantes con los artículos 86 y 91 del Decreto Supremo N° 27172, el recurso jerárquico constituye un mecanismo de revisión de la legalidad de la resolución impugnada, debiendo circunscribirse a los agravios oportunamente planteados en la instancia recursiva previa, en el marco de los principios de congruencia, preclusión, seguridad jurídica y buena fe procedimental.

De la revisión integral del recurso de revocatoria cursante en antecedentes administrativos, se evidencia que el ahora recurrente sustentó su reclamación esencialmente en la supuesta falla de fábrica del módem entregado por ENTEL S.A., por ende, la inexistencia de consumo del servicio y la alegada negativa de baja del servicio, manifestando de manera general su disconformidad con la facturación emitida por un servicio no recibido/prestado por deficiencia técnica del modem.

En ese contexto, corresponde precisar que, conforme a los artículos 41, 56 y 58 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, los recursos administrativos deben contener de manera expresa, clara y fundamentada los hechos, motivos y la pretensión concreta que se persigue, lo cual implica la obligación del administrado de individualizar los agravios que considera le ocasiona el acto impugnado, permitiendo a la Administración efectuar un control efectivo de legalidad.

Sin embargo, de lo antes citado se observa que en instancia del Recurso de Revocatoria la ATT manifiesta expresiones, que en esta instancia Jerárquica se deben poner de relieve y considerar, tales como:

- *"sin embargo, en el caso de autos, el RECURRENTE ha cuestionado la RAR 31/2025, empero, lo hizo sobre la base de hechos y argumentación que carecen de precisión y son insuficientes para que puedan ser considerados (...) no resultando clara su pretensión planteada en el recurso de revocatoria contra la RAR 31/2025"*

  No obstante, la ATT no cita puntualmente qué hechos y argumentos carecen de precisión al punto tal de que la ATT los valore como insuficientes, en su caso si se le ha requerido la aclaración previa al administrado.

- *"por demás evidente que no concurren agravios"*

  De igual manera se observa la generalidad e imprecisión de las expresiones del Regulador, no señala puntualmente qué argumentación no concurre agravio y porqué valora de esa manera.

- *"por lo que no se deberá considerar aspectos ajenos a la controversia en apego al respeto del principio del debido proceso"*

  Al respecto, nuevamente se identifica imprecisión de la expresión del Regulador, no señala puntualmente qué argumentación es ajena a la controversia, porqué la reputa como ajena, con qué fundamentación o motivación determina si es o no, materia del reclamo.

De lo citado, se tiene que, lejos de dotar claridad, fundamentación y sustento a su análisis, incurre en lo que acusa al administrado, expresiones generales e imprecisas, que denotan

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

esencialmente falta de claridad, identificación de la falencia, en definitiva, falta de motivación y fundamentación en los elementos de la causa.

El Artículo 43 de la Ley N°2341, de Procedimiento Administrativo, de 23 de abril de 2002, establece la "subsanación de defectos", "*Si la solicitud de iniciación del procedimiento no reúne los requisitos legales esenciales, la Administración Pública requerirá al interesado para que en un plazo no superior a cinco (5) días subsane la deficiencia o acompañe los documentos necesarios (...)".* Dicha norma es concordante con lo establecido en el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo, aprobado por D.S. N° 27172, que igualmente establece la "subsanación de defectos", de manera especial para los recursos administrativos, que en su artículo 87 establece: *"Si el escrito de presentación del recurso no reúne requisitos formales esenciales, el Superintendente requerirá al recurrente que subsane las deficiencias observadas o acompañe los documentos extrañados, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación, bajo apercibimiento de desestimación del recurso."*

Asimismo, es necesario considerar que el principio *In dubio pro actione*, *"es un principio fundamental del Derecho Administrativo, aplicable en diferentes ámbitos del mismo, y se constituye como una garantía a favor del administrado, debido a que la Administración se encuentra obligada a interpretar la norma en favor del administrado en el ejercicio del derecho de acción. El principio in dubio pro actione, es reconocido por la doctrina como parte del principio de favorabilidad, integrándose a los derechos o garantía del administrado y de la interpretación más favorable en el ejercido del derecho de acción. Bajo este lineamiento la Administración Pública, debe asegurar la prosecución del proceso administrativo, más allá de las dificultades de índole formal. La limitante para la aplicación de este principio es que existan defectos de fondo, que afecten el proceso y resulten éstos decisivos."* (Principios del Derecho Administrativo; MEFP)

La Jurisprudencia Constitucional, respecto al principio de favorabilidad y el principio in dubio pro actione, ha determinado: *"...Que, en coherencia al principio de informalismo, se tiene al principio de favorabilidad, entendido por este Tribunal en SC 136/2003-R, en sentido de que '...el intérprete está obligado a optar por aquel entendimiento interpretativo que desarrolle de mejor forma y con la mayor efectividad, los derechos, principios y valores que consagran el orden constitucional'; de acuerdo al sentido de ambos principios (informalismo y favorabilidad), con la finalidad de garantizar el debido proceso y derecho de defensa del administrado o de quien se encuentra siendo procesado, el ordenamiento administrativo permite a la autoridad administrativa realizar una interpretación favorable al procesado, corrigiendo esas equivocaciones formales en las que incurrió quien está siendo administrado (...)*
(...) que el recurrente actuó sin asesoramiento profesional, por error o precipitación. Que, habiéndose presentado el recurso en tiempo hábil, corresponde al órgano pertinente conocer y resolver en el fondo la reclamación planteada; teniendo en cuenta que la segunda instancia, cuando corresponde, es un derecho reconocido en nuestra legislación y de manera universal. (...)". (subrayado añadido)

En el marco de los principios de informalismo, in dubio pro actione, entre otros, es pertinente tomar en cuenta que los administrados no siempre están asesorados por un abogado, al no ser el patrocinio jurídico requisito de ley, es así que, probablemente sus escritos no reflejan con precisión jurídica lo pretendido, no identifican de manera puntual ni textual la norma legal que considera estaría en el alcance de sus expresiones, ante todo la normativa vigente, precisamente por ello, en el artículo 42 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, se prevé que la Administración tiene la "facultad de calificación jurídica", ello importa la acción de calificar y tramitar el procedimiento que corresponda a la naturaleza de la cuestión planteada, aún si las partes incurrieran en error en su aplicación o designación, facultad que no podría dejar de ejercerse, más cuando se invocan posibles

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

vicios, máxime si es obligación de la autoridad administrativa sustanciar procedimientos sin vicios.

Así se tiene también determinado en la jurisprudencia constitucional, a través de la Sentencia Constitucional Plurinacional 030/2015-S2, entre otras, que señala: *"(…) En ese sentido, corresponde precisar previamente que, toda autoridad administrativa que conozca una causa, debe efectuar una interpretación más favorable del ejercicio al derecho a la acción, para asegurar más allá de las dificultades de índole formal, una decisión sobre el fondo de la cuestión objeto del procedimiento, tal cual se precisó en el Fundamento Jurídico III.3., por consiguiente la autoridad administrativa deberá interpretar el recurso no de acuerdo a la letra del escrito, sino conforme a la intención del recurrente."*

El Tribunal Constitucional establece la obligación de sustanciar procedimientos libres de vicios, en Sentencia Constitucional 0999/2003-R de 16 de julio de 2003:
"(…)
III.1 La garantía constitucional del debido proceso, consagrada en el art. 16 CPE, asegura a las partes el conocimiento de las resoluciones pronunciadas por el órgano judicial o administrativo actuante durante el proceso, a objeto de que pueda comparecer en el juicio y asumir defensa, y en su caso hacer uso efectivo de los recursos que la ley le franquea. En virtud de ello, los órganos jurisdiccionales que conozcan de un proceso deben observar los principios, derechos y normas que la citada garantía resguarda, infiriéndose de ello que ante la vulneración de los mismos se tiene por conculcada la referida disposición constitucional.
La importancia del debido proceso está ligada a la búsqueda del orden justo. No es solamente poner en movimiento mecánico las reglas de procedimiento sino buscar un proceso justo, para lo cual hay que respetar los principios procesales de publicidad, inmediatez, libre apreciación de la prueba; los derechos fundamentales como el derecho a la defensa, a la igualdad, etc., derechos que por su carácter fundamental no pueden ser ignorados ni obviados bajo ningún justificativo o excusa por autoridad alguna, pues dichos mandatos constitucionales son la base de las normas adjetivas procesales en nuestro ordenamiento jurídico, por ello los tribunales y jueces que administran justicia, entre sus obligaciones, tienen el deber de cuidar que los juicios se lleven sin vicios de nulidad, como también el de tomar medidas que aseguren la igualdad efectiva de las partes. Ese criterio es el que uniformemente ha manifestado este Tribunal en sus SSCC 103/2001-R, 380/2002-R, 418/2002-R, 1514/2002-R, y muchas otras." (subrayado añadido)

Para la Administración en una instancia de recurso administrativo, esencialmente es suficiente el rigor de ley de analizar la legalidad de sus actuaciones, en el marco del debido proceso y derecho a defensa, buscando verdad material y considerando las argumentaciones de las partes, a más de la inversión de la carga de la prueba en el caso de una reclamación como en la presente causa, por ello, resulta suficientemente claro el planteamiento de las argumentaciones del Usuario reclamante referidas a la supuesta falta de funcionamiento del modem y por ello falta de provisión del servicio o de haberlo recibido en los términos pactados y disconformidad con la facturación emitida, para que en base a ello la Autoridad Reguladora desarrolle las consideraciones correspondientes a la causa y aplique la normativa.

Por la normativa antes referida, resulta incongruente que la ATT señale que el Recurso de Revocatoria "no cumplió con los requisitos mínimos" acusando de falta de identificación y precisión argumental, cuando el Regulador no ha identificado ello oportunamente a efectos de subsanación, si fuere el caso, menos aún el Regulador hubiere considerado la

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

calificación jurídica, facultada a la Administración, a fin de la conducción del proceso en los cursos legales según el procedimiento, su naturaleza, alcance y fines, ello, en correlación con la petición o pretensión procesal del usuario ahora recurrente.

A más que, en el caso que nos ocupa, de los antecedentes del presente proceso, se tiene que se expresan, se identifican y se desarrollan con claridad los argumentos del Recurrente, considerando que la pretensión básica del Recurrente era clara, toda vez que buscaba la revocatoria de la resolución que resolvió su reclamación administrativa, RAR 31/2025, por considerar que su reclamo se centra en "*servicio no fue prestado por falla técnica del equipo*" se refiere al modem, y en consecuencia considera que no debe pagar las facturas objeto de reclamo.

Respecto al argumento del Recurrente de la supuesta vulneración del principio de congruencia, de la revisión de la Resolución de Revocatoria impugnada se evidencia que la misma no contiene una adecuada correspondencia entre los antecedentes del procedimiento, los fundamentos de hecho y de derecho, y la parte resolutiva.

Asimismo, la RA RE 136/2025 no considera el contenido y alcance de la reclamación objeto del análisis en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 31/2025, en la que, si bien por una parte considera la existencia del contrato, la facturación generada, la ausencia de prueba de baja del servicio y la aplicación del procedimiento de corte regulado, sin embargo, no considera si el operador hubiere aportado prueba, verdad material respecto de supuesta falta de funcionamiento del modem o del correcto funcionamiento del mismo, revisiones técnicas si las hubo, reposición de módem si fuere el caso, entre otros aspectos, que hacen a lo argumentado por el Recurrente, no determina con certeza y verdad material si hubo o no la provisión del servicio o de haberlo recibido en los términos pactados, para recién determinar si hubo o no una correcta facturación emitida y en su caso, recién ingresar a considerar el procedimiento de corte si hubiere sido aplicado conforme a norma, y sin tomar en cuenta que la carga de la prueba la tiene el operador y es el que debió demostrar la correcta prestación del servicio y reposición del modem, sin que advierta nada de ello. La Resolución carece de un adecuado análisis legal, ya que descarta la reclamación y el recurso de revocatoria del usuario, bajo el argumento de que no se habría plateado con la debida precisión y fundamentación, con base en jurisprudencia que no está referida a la actuación de los administrados, sino, por el contrario, son lineamientos expresos para la Administración y que debe ser cumplidos en todas sus actuaciones; en consecuencia, la ATT debió realizar la revisión y control de legalidad de sus actuaciones en instancia de reclamación administrativa y si correspondiere, descartar con fundamentos la acusada afectación al debido proceso administrativo.

La motivación insuficiente vicia de nulidad el acto administrativo impugnado, por vulneración al principio, derecho y garantía del debido proceso, implicando arbitrariedad, pues el administrado se ve privado de conocer a cabalidad los motivos por los cuales la ATT decidió no investigar ni revisar el fondo de la reclamación administrativa presentada, menos revisar si su actuación cumple legalidad.

Que cabe señalar que, resulta suficiente el análisis abordado en la presente para una toma de decisión fundamentada, toda vez que se ha identificado la necesidad de nuevo pronunciamiento fundamentado, motivado y congruente, por lo que no amerita ingresar a mayores consideraciones y análisis respecto de otros argumentos expuestos, a fin de resguardar el derecho a doble instancia, ante eventual futura acción recursiva.

D.G.A.J. V°B° Mariela Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Monica Ayala M.O.P.S.V.

D.G.A.J. - U.G.J. V°B° Kenia D. Ponce F. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

A través de Informe Jurídico MOPSV/DGAJ RJ Nº 064/2026 de 26 de mayo 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 consideradas en análisis anteriormente expuesto, recomendó la emisión de la presente Resolución Ministerial por medio de la cual se Acepte el Recurso Jerárquico interpuesto por Marco Antonio Condarco Mirabal, revocando totalmente la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 136/2025 de 09 de diciembre de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, en el marco del inciso b), parágrafo II del artículo 91 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, debiendo la ATT emitir nuevo pronunciamiento conforme a criterios de legitimidad.

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 Marco Antonio Condarco Mirabal, revocando totalmente la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 136/2025 de 09 de diciembre de 2025, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, en el marco del inciso b), parágrafo II del artículo 91 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

SEGUNDO. - Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT emitir pronunciamiento debidamente fundamentado y motivado considerando los criterios de legitimidad expuestos en la presente, en el plazo de 30 (treinta) días hábiles administrativos en el marco del artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo Nº 27172 de 15 de septiembre de 2003.

Notifíquese, regístrese y archívese.

Mauricio Zamora Liebers
MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS,
SERVICIOS Y VIVIENDA
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

D.G.A.J. V°B° Marcelo Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Mónica A. O.C. M.O.P.S.V.

MCA/kdif

D.G.A.J. - U.G.J. V°B° Ximena D. Tejada F. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia