MINISTERIO DE
OBRAS PÚBLICAS,
SERVICIOS Y VIVIENDA

RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 081

La Paz, 09 JUL 2026

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por Emilse Mendoza Arispe, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2026 de 13 de febrero de 2026, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes -ATT.

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

1. Que el 07 de diciembre de 2022, Emilse Mendoza Arispe presentó su reclamación directa CTO CBB 039/2022, ante la EMPRESA PÚBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN – BoA (OPERADOR), manifestando lo siguiente: *"1.- La empresa BOA, se comunica con mi persona en fecha 06 de diciembre de 2022 a horas. 21:45, en el cual una señorita con mala actitud me informa que el vuelo que tengo programado Cbba.- Yacuiba, solo podrá ser Cbba - Tarija y que si requiero me acerque a ventanilla al llegar para ver si pueden ayudarme. Me parece una total falta de respeto el pasaje que adquirí lo hice para toda mi familia que incluye dos menores de edad. Mediante la presente solicito no solo el transporte hasta Yacuiba, sino también la devolución de los pasajes ya que tengo pasajes hasta Buenos Aires".*

2. Que el OPERADOR el 16 de diciembre de 2022, resolvió la reclamación directa, bajo los siguientes términos: *"(…) Debido a una reprogramación de itinerario, por el mantenimiento no programado de la aeronave CRJ que realiza la mencionada ruta, se modificó su itinerario de viaje únicamente hasta Tarija. Mediante nuestro Contact Center se notificó a los pasajeros sobre esta modificación; en el historial de su reserva se observa que se notificó oportunamente a su persona a fin de que tome las previsiones correspondientes (…). Boliviana de Aviación ha cumplido con lo establecido en el Decreto Supremo N° 285 (…)".*

3. Que en fecha 15 de diciembre de 2022, Emilse Mendoza Arispe presentó otra reclamación directa con código ATO TJA 80/2022, ante el OPERADOR, refiriendo que: *"En fecha 13 de diciembre de 2022, me llamó la Srta. Cecilia de Boa para informarme que mi vuelo BYC TJA SE CANCELÓ, siendo que en fecha 07 de diciembre de 2022, en oficinas de Cochabamba me aseguraron que el mismo se realizaría. Viajé a Buenos Aires con mis dos hijos menores de edad y mi esposo al irme me enviaron en un expreso ya que compré pasajes en la ruta mencionada de ida y vuelta pagué más de 2700 por ese tramo y BOA me devuelve 320 Bs., y el retorno lo pagué yo (…). Mediante este reclamo solicito la devolución de los 2700 Bs. que los pagué por los pasajes ya que el servicio no se brindó y tuve que incurrir en gastos adicionales de transporte tanto en Argentina como en Bolivia".*

4. Que el OPERADOR resolvió la reclamación directa, señalando: *"(…) permítanos explicarle, que dentro de la industria aeronáutica existen factores que en un momento pueden interferir, alterar y afectar nuestra operación. En el presente caso, su vuelo fue cancelado debido al mantenimiento no programado de la aeronave que realiza el tramo Tarija -Yacuiba y viceversa, esto con la finalidad de realizar una operación responsable y segura. Ante este imprevisto, se ofreció a los pasajeros un voucher de 80 Bs. para realizar el traslado a Yacuiba vía terrestre, en su caso se realizó la compensación de Bs. 320 correspondiente a 4 boletos. Adicionalmente informamos que, los Organismos Internacionales de Aviación, califican las condiciones climáticas, problemas mecánicos entre otros, como factores fuera del control de la aerolínea, mismos que pueden suceder en cualquier momento, causando inconvenientes tanto a los pasajeros como a las operaciones de nuestros vuelos. Asimismo, ponemos en su conocimiento lo dispuesto por el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreos y Aeroportuarios, aprobado mediante Decreto Supremo N°0285 (…). En ese sentido, esta condicionante normativa fue cumplida, toda vez que de acuerdo a información que cursa en esta oficina, usted habría sido notificada respecto a la cancelación del vuelo con la debida antelación Por otra parte, le informamos que los boletos tienen validez de un año desde la emisión de los mismos en caso de no haber sido utilizados, pudiendo modificar su fecha de viaje. Si decide optar por la devolución,*

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

D.G.A.J. V°B° M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Cuellar O. 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

puede apersonarse a cualquier de nuestras oficinas para iniciar el trámite respectivo, presentando una nota de solicitud de devolución, adjuntando los boletos y documentación de identidad de los pasajeros, tomar en cuenta que el tiempo mínimo para la devolución es de aproximadamente 45 días hábiles (…)".

5. Que mediante nota de 30 de diciembre de 2022, Emilse Mendoza Arispe presentó reclamación administrativa contra la reclamación directa CTO BB 039/2022, y mediante nota de 04 de enero de 2023 contra reclamación directa ATO TJA 80/2022, manifestando lo siguiente:

1. En la nota de 30 de diciembre de 2022: "(…) Al respecto mediante la presente hago conocer mi molestia y disconformidad con la resolución emitida por la empresa BOA. A continuación, le detallo la razón del registro de la reclamación directa CTO BB 039/2022 el reclamo se presentó debido a que mi persona adquirió pasajes de ida y vuelta en fecha 25 de noviembre 2022 para ir la ruta Cochabamba – Yacuiba para fecha 08/12/2022; Yacuiba – Cochabamba, para fecha 15/12/2022, respectivamente los cuales adjunto. Adquirí estos pasajes debido a que tenía pasajes aéreos ida y vuelta Salta – Buenos Aires; Buenos Aires – Salta, el viaje lo realicé con mi esposo y mis dos hijos menores de edad, adquirí estos pasajes con la intención de evitar que mis hijos estén en riesgo, lamentablemente no logré mi objetivo ya que debido a que la empresa BOA irresponsablemente canceló el tramo Tarija -Yacuiba, me vi obligada a viajar por tierra el tramo mencionado, viaje que fue una pesadilla ya que la temperatura superaba los 40° C, en el tramo se realizan trabajos diarios y cierran el camino por 2 horas de 11:00 a 13:00 lo cual implico que nos quedemos en medio de la carretera sin alimentos ni siquiera agua, mi hijo pequeño se descompensó en varias ocasiones; para empeorar las cosas en este tramo las piedras caen de los cerros en cualquier momento realmente vivimos los peores momentos imaginables. Lo lamentable que funcionarios de la empresa tienen conocimiento de este escenario y no les importa envían a los pasajeros que confiaron en la empresa a pasar esos terribles momentos. Por lo descrito solicito a su autoridad haga respetar mis derechos de usuaria mismos que la empresa BOA está vulnerando. Le solicito que conmine a la citada empresa a realizar la devolución del costo total de los 4 pasajes del tramo Tarija – Yacuiba, vuelo 354 tal como lo establece el D.S. N°285 en el artículo 41 (…)".

2. En la nota de 04 de enero de 2023, dejó sentado lo siguiente: "(…) Al respecto mediante la presente hago conocer mi molestia y disconformidad con la resolución emitida por la empresa BOA, específicamente con los siguientes párrafos: Operación responsable y segura. Ante este imprevisto, se ofreció a los pasajeros un voucher de 80 Bs. para realizar el traslado a Yacuiba vía terrestre, en su caso se realizó la compensación de Bs. 320 correspondiente a 4 boletos. Inicialmente la reclamación directa ATO TJA 80/2022 la registré en fecha 15/12/2022 al retornar de mi viaje, en el tenor del mismo indico claramente que me aseguraron que el vuelo Yacuiba – Tarija se realizaría en la visita que realicé en fecha 07/12/2022 a oficinas centrales de BOA en la ciudad de Cochabamba misma que se encuentra en la Av. Simón López, fui atendida por la supervisora Adriana Llanque, en esta visita consulté en tres ocasiones si el vuelo N355 Yacuiba – Tarija de fecha 15/12/2022, se desarrollaría con normalidad; su respuesta fue que SI EL VUELO SE REALIZARÁ. El mantenimiento concluye el 11/12/2022. Para el vuelo mencionado adquirí 4 pasajes en fecha 25/11/2022 los cuales adjunto. Confiada en esta respuesta inicié el viaje que tenía como destino final Buenos Aires - Argentina con pasajes aéreos ya adquiridos. Si la respuesta hubiera sido que no sabían o que ese vuelo también se cancelaría de manera inmediata cancelaría los pasajes, escenario en el cual no sufriría el perjuicio económico que tengo en este momento. Adicionalmente con referencia a los Bs. 320 que con el mayor cinismo hacen referencia, hago notar que yo pague más de Bs. 1600 por pasajes aéreos un viaje con duración de minutos con la comodidad que este servicio ofrece y no por un transporte terrestre en las peores condiciones imaginables y más de 8 horas en carretera.

Por otro lado, ante la alternativa de solución que me brindan en el siguiente párrafo: Si decide optar por la devolución, puede apersonarse a cualquiera de nuestras oficinas para iniciar el trámite respectivo, presentando una nota de solicitud de devolución, adjuntando los boletos y documentación de identidad de los pasajeros, tomar en cuenta que el tiempo mínimo para la devolución es de aproximadamente 45 días hábiles. Siempre buscando una solución y con la finalidad de evitar mayores percances me aproximé por oficinas de la Av. Simón López en fecha 29 de diciembre a Hrs. 8:30 me asignaron el ticket AN6, presenté la solicitud de devolución escrita la cual adjunto, tristemente buscaron pretextos para no procesar la misma demoraron más de 1 hora en tratar de entender, dar curso a mi solicitud o finalmente solo recepcionar la misma, finalmente me derivaron con su supervisor quien me pidió que siguiera esperando, debido a la demora tuve que retirarme ya que debía retornar a mi fuente laboral, le comunique esto al supervisor a quien le pedí por favor se comuniquen por teléfono ya que en la solicitud están mis números de celular, él me aseguro que lo harían en 10 minutos, cosa que no pasó hasta hoy 03/12/2023 Hrs. 21:00, fecha y hora en cual realizo el envió del presente documento. A lo anteriormente descrito agrego algunos detalles que originaron el registro de la reclamación directa ATO TJA 80/2022, para que se comprenda mi molestia. Hasta fecha 13/12/2022 yo tenía la certeza de que el vuelo N355 se realizaría, me encontraba en Buenos

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

D.G.A.J. V°B° Mónica C. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° María J. Cuellar O. 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

Aires, en total tranquilidad hasta que una funcionaria me contactó de la línea 46822471 y me informó que lamentablemente el vuelo 355 tramo Yacuiba – Tarija del 15/12/2022 fue cancelado, le pedí ayuda para retornar a Tarija ella se comprometió a gestionar el transporte; sin embargo no lo hizo y quedé en frontera con mi esposo y mis 2 hijos menores de edad con todo mi equipaje, me vi en la necesidad de buscar transporte hasta Tarija ya que el vuelo Tarija – Cochabamba, era el mismo día, demoré cerca de 2 horas en encontrar un móvil que me cobre el monto que disponía en ese momento Bs. 450 (no existen cajeros automáticos cerca de la frontera), repetí la pesadilla del viaje terrestre soportando una vez más una temperatura mayor a los 40° C, 2 horas de 11:00 a 13:00 en medio de la carretera sin alimentos ni siquiera agua debido a trabajos que se realizan trabajos diarios y cierran el camino un verdadero infierno. Al llegar a la ciudad de Tarija y preguntar por el encargado de Tarija, me informaron que él no tenía nada que ver con mi problema y que se encontraba ocupado buscando al Gato Tito. Como comprenderá me encuentro muy molesta y exijo la devolución del costo total de los 4 pasajes del tramo Yacuiba – Cochabamba y Bs. 450 que pague por la movilidad que me llevo de la frontera a Tarija ya que como mencione anteriormente si en fecha 07/12/2022 ME INDICABAN QUE ERA PROBABLE QUE EL VUELO SE CANCELE, mi persona solicitaba en aquel momento la devolución de los 4 pasajes Yacuiba – Cochabamba del 15/12/2022. Por lo descrito solicito a su autoridad me ayude a defender mis derechos de usuaria mismos que la empresa BOA está vulnerando. Le solicito que conmine a la citada empresa a realizar la devolución del costo total de los 4 pasajes del tramo Yacuiba – Cochabamba y Bs. 450 que me vi obligada a pagar, tal como lo establece el D.S. N° 285 en el artículo 41 (…)".

6. Que mediante AUTO ATT-DJA-ODE-TR LP 102/2025 de 20 de febrero de 2025, la ATT solicitó al OPERADOR la siguiente información:

1. Remitir los respaldos del pago que se realizó a Emilse Mendoza Arispe por la compensación que realizó el OPERADOR, de 4 pasajes (vía terrestre), por un monto de Bs320.- (Trescientos Veinte 00/100 Bolivianos) por persona, haciendo un total de Bs1.280.- (Un Mil Doscientos Ochenta Bolivianos 00/100), ya que el vuelo OB524 (tramo Tarija – Yacuiba) fue cancelado por mantenimiento de la aeronave.
2. Informe si se llegó algún acuerdo de Avenimiento con Emilse Mendoza Arispe.

7. Que a través del AUTO ATT-DJ-A-ODE-TR LP 103/2025 de 20 de febrero de 2025, la ATT solicitó al OPERADOR:

1. Remitir los respaldos del pago que se realizó a Emilse Mendoza Arispe por concepto de compensación, por un monto de Bs491.96.- (Cuatrocientos Noventa y Uno 96/100 Bolivianos), por persona haciendo un total de Bs1.967,84.-(Un Mil Novecientos Sesenta y Siete 84/100 Bolivianos) dicho monto se calculó por prorrateo teniendo en cuenta que el incidente se presentó en el tramo Yacuiba – Tarija.

2. Informe si se llegó algún acuerdo de Avenimiento con Emilse Mendoza Arispe.

8. Que mediante memorial de 05 de marzo de 2025, BOA señaló: *"(…) Señor Director, hemos sido legalmente notificados en fecha 24 de febrero de 2025, con el Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 103/2025 y Auto ATT-DJ-AODE-TR LP 102/2025, ambos de fecha 20 de febrero de 2025, mediante los cuales dispone a BoA envíe a su Autoridad la documentación que acredite la devolución de los boletos aéreos respecto a la reclamación de la Sra. Emilse Mendoza Arispe, por lo cual tenemos a bien indicar lo siguiente. Dando cumplimiento a los citados Autos y estando dentro del plazo otorgado por su autoridad adjunto documentación con valor probatorio pudiendo su autoridad evidenciar que Boliviana de Aviación ha procedido con la devolución de los boletos; sin embargo, no en los montos que indica la Autoridad Regulatoria, debido a que existen tramos que fueron usados (tramo Tarija - Cochabamba), por lo que se procedió a la devolución únicamente de los tramos no utilizados, efectuando un prorrateo.*

Por otra parte, en los otros boletos, se efectuó una devolución anticipada, destinada a pagar la ruta terrestre. Asimismo, la devolución se efectúa del valor neto del boleto, es decir restando impuestos, tasas y otros, de los cuales BoA sólo es agente de retención, esto conforme establece el Reglamento Aprobado por la Resolución Ministerial 030/2017. Como constancia de lo señalado, a fojas dos (02) adjunto en calidad de prueba copia del cheque de devolución entregado a la usuaria, con la firma de constancia de recibido por parte de la misma, que acredita conformidad".

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

D.G.A.J. V°B° Publica M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° J. Guillen O. 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

9. Que la ATT emitió la Resolución FORM 229/2025 de 20 de octubre de 2025, disponiendo la acumulación de las reclamaciones administrativas y resolvió las mismas como manifiestamente improcedentes, al amparo de lo establecido en el inciso a) del artículo 61 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, por ser manifiestamente infundada.

10. Que mediante nota de 30 de diciembre de 2025, Emilse Mendoza Arispe, interpuso Recurso de Revocatoria contra el FORM 229/2025 de 20 de octubre de 2025.

11. Que mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2026 de 13 de febrero de 2026, la ATT desestimó el Recurso de Revocatoria por haber sido interpuesto fuera de plazo.

12. Que mediante nota de 26 de febrero de 2026, Emilse Mendoza Arispe, interpuso Recurso Jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA E-TR LP 17/2026 de 13 de febrero de 2026, argumentando que no está de acuerdo con la resolución, que existieron irregularidades en el proceso de notificación y falta total de atención por parte del personal de la ATT.

13. Que el Director Jurídico de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, mediante nota ATT-DJ-N LP 178/2026 de 02 de marzo de 2026, recibida en esta Cartera de Estado el 03 de marzo de 2026, remitió el Recurso Jerárquico interpuesto por Emilse Mendoza Arispe, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2026 de 13 de febrero de 2026, emitida por la ATT.

14. Que a través de Auto de Radicatoria de 11 de mayo de 2026, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, admitió y radicó el recurso interpuesto por Emilse Mendoza Arispe, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR 17/2026 de 13 de febrero de 2026, emitida por la ATT.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del Recurso Jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 81/2026 de 09 de julio de 2026, se tiene las siguientes consideraciones:

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 de la Ley Nº 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, dispone que, en base al principio de sometimiento pleno a la ley, la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.

El artículo 28 de la Ley Nº 2341 de Procedimiento Administrativo, dispone en el inciso b) que el acto administrativo deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable y en el inciso e) que es un elemento esencial del acto administrativo el fundamento, el acto administrativo deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitirlo.

El inciso d) del artículo 30 de la Ley Nº 2341, dispone que los actos administrativos deberán ser motivados con referencia a hechos y fundamentos de derecho cuando deban serlo en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa.

El Parágrafo I del artículo 8 del Reglamento a la Ley Nº 2341 de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172,

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

establece que las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho; expresarán el lugar y fecha de su emisión; serán firmadas por la autoridad que las expide, decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento.

El inciso b) del Parágrafo II del artículo 91 del Reglamento a la Ley N° 2341, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que, se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnando.

La Sentencia Constitucional Plurinacional 0111/2018-S3 de fecha 10 de abril de 2018, en relación al principio de congruencia establece que: "Al respecto la SCP 1302/2015-S2 de 13 de noviembre, estableció que: "Como se dijo anteriormente, **la congruencia de las resoluciones judiciales y administrativas, constituye otro elemento integrador del debido proceso**, al respecto la SC 0358/2010-R de 22 de junio, señaló lo siguiente: `la congruencia como principio característico del debido proceso. entendida en el ámbito procesal como la estricta correspondencia que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto, (...) esa definición general, no es limitativa de la congruencia que debe tener toda resolución ya sea judicial o administrativa y que implica también la concordancia entre la parte considerativa y dispositiva, pero además esa concordancia debe mantenerse en todo su contenido, efectuando un razonamiento integral y armonizado entre los distintos considerandos y razonamientos emitidos por la resolución, esta concordancia de contenido de la resolución y su estricta correspondencia entre lo pedido, lo considerado y lo resuelto, conlleva a su vez la cita de las disposiciones legales que apoyan ese razonamiento que llevó a la determinación que se asume. En base a esos criterios se considera que quien administra justicia debe emitir fallos motivados, congruentes y pertinentes".

Por su parte, la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 124/2019 – S3 de 11 de abril de 2019, que determina: *"(...) II.1. Sobre la fundamentación y motivación de las resoluciones como componente del debido proceso. Jurisprudencia reiterada. Al respecto, la jurisprudencia constitucional refirió que la fundamentación y motivación realizada a tiempo de emitir una determinación, debe exponer con claridad los motivos que sustentaron su decisión, entre otras la SC 0863/2007-R de 12 de diciembre, estableció que: "...la garantía del debido proceso, comprende entre uno de sus elementos la exigencia de la motivación de las resoluciones, lo que significa, que toda autoridad que conozca de un reclamo, solicitud o que dicte una resolución resolviendo una situación jurídica, debe ineludiblemente exponer los motivos que sustentan su decisión, para lo cual, también es necesario que exponga los hechos establecidos, si la problemática lo exige, de manera que el justiciable al momento de conocer la decisión del juzgador lea y comprenda la misma, pues la estructura de una resolución tanto en el fondo como en la forma, dejará pleno convencimiento a las partes de que se ha actuado no sólo de acuerdo a las normas sustantivas y procesales aplicables al caso, sino que también la decisión está regida por los principios y valores supremos rectores que rigen al juzgador, eliminándose cualquier interés y parcialidad, dando al administrado el pleno convencimiento de que no había otra forma de resolver los hechos juzgados sino de la forma en que se decidió (...)"*

Una vez expuestos los antecedentes, el marco normativo aplicable al caso, corresponde analizar y verificar si la desestimación del Recurso de Revocatoria es correcta, se cumplió a cabalidad con las diligencias de notificación y se cumplieron con los mandatos legales, de lo que se obtiene:

Respecto a la diligencia de notificación con la Resolución FORM 229/2025 de 20 de octubre de 2025, cursa en antecedentes la representación realizada por la servidora pública de la ATT, Brenda Mishel Jurado Huanto, el 27 de octubre de 2025, que señala que no encontró el domicilio de Emilse Mendoza Arispe, ubicado en la Av. Perú N° 083 de la ciudad de Cochabamba y que se comunicó con ella al celular 61610226, señalando la interesada que cambió de domicilio; por lo que la servidora pública de la ATT concluye que se vio impedida de realizar la notificación.

El 05 de noviembre de 2025, la misma servidora pública sienta una diligencia de notificación a Emilse Mendoza Arispe en la Secretaría de la ATT de la ciudad de Cochabamba y envía mensaje vía whatsapp al número 61610226, señalando que se notificó en Secretaría de la ATT.

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

Conforme consta en el Recurso de Revocatoria interpuesto por Emilse Mendoza Arispe, de la captura de pantalla de la conversación con la servidora pública de la ATT, se observa que el mismo 27 de octubre de 2026, la administrada señaló el nuevo domicilio para recibir la notificación, sin que la servidora pública de la ATT se haya apersonado en dicha dirección, tal como se advierte del mensaje que señala que *"ya me estoy retirando, ¿vendrá?",* asimismo, el 28 de octubre se observan mensajes enviados por la usuaria a la servidora pública de la ATT sin respuesta. Finalmente, se verifica que después del mensaje enviado por la servidora pública de la ATT señalando que se ha realizado la notificación en Secretaría, Emilse Mendoza Arispe manifiesta *"No estoy de acuerdo, ¿para iniciar proceso de revocatoria debo ir a la oficina?".*

Dentro del Recurso de Revocatoria, Emilse Mendoza Arispe señala que no existió respuesta a las solicitudes por parte de la servidora pública de la ATT, ni se le brindó información oportuna del procedimiento a seguir.

De la revisión del análisis expuesto en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2026 de 13 de febrero de 2026, se observa que éste se centró únicamente en el plazo de presentación sin analizar ni verificar los argumentos respecto de las irregularidades en la notificación y atención a las consultas realizadas a fin de presentar el Recurso de Revocatoria.

El parágrafo II del artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, dispone: "*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;" (El subrayado es añadido)

En ese marco, previamente a desestimar un recurso de impugnación que hubiera sido interpuesto fuera de plazo, corresponde verificar que no existan nulidades en el procedimiento, principalmente aquellas que pudieran causar indefensión a los administrados, considerando que no es mandatorio que éstos se encuentren asesorados por un abogado.

En el presente caso, de lo expuesto en el Recurso Jerárquico, es verdad material que Emilse Mendoza Arispe manifestó de forma expresa el mismo 5 de noviembre de 2025 no estar de acuerdo con la resolución de sus reclamaciones administrativas a través de la línea de la ATT por la que se le comunicó la notificación en Secretaría, sin que haya recibido respuesta ni la orientación necesaria respecto a las formalidades a cumplir para la atención de su Recurso de Impugnación. Al respecto, conforme los principios establecidos en el artículo 232 de la Constitución Política del Estado que rigen a la Administración Pública, así como los principios de favorabilidad e informalismo, correspondía considerar estos aspectos en el análisis de desestimación del recurso, siendo un evidente vicio de nulidad la omisión de una debida atención por parte de la ATT, dejando en indefensión a la administrada.

Por otra parte, en relación a la diligencia de notificación se observa que, si bien Emilse Mendoza Arispe señaló que había cambiado de domicilio, también informó el nuevo domicilio en el que podía recibir la notificación, sin que la servidora pública se apersonara en el mismo a realizar la notificación, ni le informara a la administrada las formalidades que debía seguir para el registro del nuevo domicilio, sino que simplemente se limitó a sentar la diligencia de notificación en Secretaría de la ATT, sin cumplir el debido procedimiento.

Para un adecuado entendimiento del alcance y función de la notificación, es pertinente remitirse a lo establecido en la jurisprudencia constitucional, que en distintas Sentencias ha determinado lo siguiente:

La Sentencia Constitucional 1079/2010-R de 27 de agosto, respecto a las notificaciones establece:

> *"… comprende toda actividad dirigida a: `poner algo en conocimiento de alguien´, por eso resulta que la notificación es el acto por el cual se pone en conocimiento de las partes o de los terceros una resolución*

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

y/o providencia judicial, para que, dándose por enterada de ellas, sepa el estado del litigio y pueda utilizar los recursos que contra las mismas sean legales.
Entre las diversas clases de notificación tenemos a la notificación personal y la notificación cedularía, las cuales para que surtan sus efectos y que dicho conocimiento se produzca en forma válida, real y efectiva, es necesario que cumplan con su finalidad, que es dar a conocer a las partes o interesados de las resoluciones o providencias dictadas en los procesos, para que los litigantes queden en situación de poder ejercitar de manera oportuna y eficazmente sus derechos en la causa, ya que solo mediante la notificación, la actuación respectiva de la parte llega a ser existente para la otra parte o la cual se notifica; y en segundo lugar el acto debe cumplir con los requisitos y formalidades establecidas para cada forma de notificación, ***materializando así, el derecho*** *de las partes a tomar conocimiento de dicho acto, para impugnarlo o asumir la reacción que más convenga a sus derechos e intereses, cuya inobservancia provocaría indefensión en la parte si no se asegura que ésta tenga* ***conocimiento efectivo*** *del acto procesal, y por ende implicaría una vulneración al debido proceso, en su componente del derecho a la defensa. No obstante, si pese a la inobservancia de las formalidades legales la notificación surte sus efectos, ésta se tiene por válida."* (El énfasis es añadido)

Por su parte, la SCP 0282/2015-S3, de 26 de marzo de 2015, determinó:

"III.1. Sobre las nulidades procesales emergentes de notificaciones irregulares o defectuosas:
Reiteración de Jurisprudencia El Tribunal Constitucional Plurinacional en la SCP 0427/2013 de 3 de abril al referirse al tema expresó que: "En ese orden, en lo que toca a las nulidades procesales emergentes de notificaciones irregulares o defectuosas por infracción de normas procesales puede ilustrarse con este ejemplo: Si dentro de un proceso judicial determinado no se notifica debidamente con la demanda a la parte demandada, es decir, cumpliendo las formalidades y ritualidades que exige el Código de Procedimiento Civil, ya existe per se una nulidad procesal con relevancia meramente procesal, pero dependerá, si pese a esa notificación defectuosa o inválida se le causó o no indefensión al demandado, para que el Juez invalide el acto procesal debido a que toda nulidad procesal tiene que tener relevancia constitucional. Así lo entendió el Tribunal Constitucional anterior desde el 2004, en la SC 1845/2004-R de 30 de noviembre fundadora de línea, en la que señaló:

'...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'. Este entendimiento jurisprudencial contenido en la SC 1845/2004-R, ha sido distorsionado muchas veces en su aplicación por los órganos jurisdiccionales y administrativos en sentido de que, a partir de dicho fallo les estuviera permitido asumir como regla de conducta la prescindencia total de las formas y formalidades de una notificación en sentido genérico (emplazamientos, citaciones y notificaciones), sin tener en cuenta que las mismas al ser instrumentales, precisamente, tienen la finalidad de hacer efectivo los derechos fundamentales a la defensa y a la tutela judicial efectiva, por lo mismo, su observancia cabal es obligatoria y debe ser la regla y su inobservancia que se decante en una notificación irregular o defectuosa debe ser la excepción.*

Es decir, los órganos jurisdiccionales o administrativos tienen la obligación específica de cumplir todas las formas, formalidades y ritualidades procesales que regulan las notificaciones en sentido general siguiendo su contenido regulatorio normativo exigente mínimo para hacer conocer a las partes o terceros interesados las providencias y resoluciones de dichos órganos y más allá del cumplimiento de esas ritualidades y formalidades legales de las notificaciones tienen el deber de adoptar, con la mayor diligencia, todas las medidas que resulten razonablemente adecuadas para asegurar que la determinación judicial sea conocida efectivamente por el destinatario, garantizando los derechos de las partes procesales a acceder al proceso y a los recursos legalmente establecidos, evitando así, la indefensión.

En este sentido, la presente sentencia constitucional plurinacional aclara, la aplicación correcta de la jurisprudencia contenida en la SC 1845/2004-R, en sentido de que las formas y formalidades procesales previstas en el Código de Procedimiento Civil para realizar las notificaciones en sentido general (emplazamientos, citaciones y notificaciones), deben ser cumplidas obligatoriamente por los órganos jurisdiccionales y administrativos, porque precisamente al tener un contenido regulatorio exigente mínimo se constituyen en el instrumento procesal valioso, no para cumplir una formalidad procesal en sí misma, sino para asegurar que la determinación judicial o administrativa objeto de la misma sea

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

D.G.A.J. V°B° Mónica M.C. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° M.J.C. 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

conocida efectivamente por el destinatario y así materializar los derechos fundamentales a la defensa y tutela judicial efectiva; y cuando excepcionalmente, no se cumplan dichas formalidades procesales (debido a falibilidad en la administración de justicia y no como praxis constante) y por ende, la notificación sea defectuosa o irregular en su forma, empero, haya cumplido con su finalidad de hacer conocer la comunicación en cuestión, es decir no se haya causado indefensión a las partes, es válida y no puede invalidarse el acto procesal.

Dicho de otro modo, no significa que las formas procesales en general, sean irrelevantes y puedan ser ignoradas en su totalidad como regla de comportamiento procesal por los órganos jurisdiccionales o administrativos. Por el contrario, ellas son importantes y deben ser respetadas, precisamente porque al ser instrumentales protegen derechos fundamentales y garantías constitucionales, como son la defensa y la tutela judicial efectiva, sin embargo, ***no al punto de hacer prevalecer las formas o formalidades sobre los derechos fundamentales, sino por el contrario, haciendo valer los mismos sobre las formas cuando se tenga que invalidar los actos a través de las nulidades procesales****".* (el énfasis es añadido)

Al respecto, siendo que la recurrente señaló en su Recurso de Revocatoria que hubo irregularidades en la notificación, por tanto, posibles vicios de nulidad, debió verificarse si se había cumplido el procedimiento de notificación y si se había logrado que ésta tuviera conocimiento efectivo de la Resolución, análisis omitido a momento de resolver el Recurso de Revocatoria.

Cabe tomar en cuenta que el parágrafo VI del artículo 33 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, establece lo siguiente *"VI. Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el domicilio de ellos o, intentada la notificación, ésta no hubiera podido ser practicada, la notificación se hará mediante edicto publicado por una vez en un órgano de prensa de amplia circulación nacional o en un medio de difusión local de la sede del órgano administrativo."* (El subrayado es añadido)

Por consiguiente, en el presente caso, de los antecedentes cursantes en obrados y la representación realizada a la diligencia de notificación, se observa que dentro del Recurso de Revocatoria no sólo que no se verificó que la administrada no fue debidamente atendida y orientada en el procedimiento por parte de la ATT, provocando indefensión, sino que además, intentada la notificación en el domicilio registrado en el expediente, teniendo conocimiento que éste no era más el domicilio y supuestamente no pudo ser practicada la notificación, correspondía la publicación de un edicto y no realizar la diligencia de notificación en Secretaría.

Ante los vicios evidenciados en el procedimiento de notificación y la omisión de análisis de los vicios alegados en el Recurso de Revocatoria, corresponde concluir que no se ha cumplido con las premisas establecidas en el inciso a) del parágrafo II del artículo 89 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 que dispone *"a) Desestimándolo cuando no existiere nulidad absoluta y se hubiese interpuesto fuera de término";* es decir, correspondía verificar que no existan vicios de nulidad absoluta y, adicionalmente, si fue interpuesto fuera del plazo, no siendo suficiente fundamento el hecho de que el Recurso de Revocatoria hubiera sido interpuesto fuera de plazo para desestimarlo.

En consecuencia, ante la manifestación expresa de la administrada de no estar de acuerdo con la resolución de sus reclamaciones administrativas que fue de conocimiento de la servidora pública de la ATT dentro del plazo legalmente establecido, que conforme los principios que rigen la actuación de la administración pública establecidos tanto en la Constitución como en la Ley N° 2341, estaba en la obligación de orientar a la administrada para que pudiera ejercer su derecho a la impugnación conforme a norma, que la diligencia de notificación tiene vicios de nulidad al no haber garantizado el conocimiento del acto por parte de la administrada y no se ha cumplido con el procedimiento de notificación legamente establecido, por lo que no se tiene una fecha cierta y válida de notificación que permita el cómputo de los plazos paraimpugnación, corresponde concluir que la desestimación no es correcta y es pertinente revocar la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2026 de 13 de febrero de 2026, para el conocimiento en el fondo del Recurso de Revocatoria interpuesto contra la Resolución FORM 229/2025 de 20 de octubre de 2025.

Cabe señalar que, además, otros argumentos del Recurrente tienen relación a lo antes considerado, por lo que, resulta suficiente el análisis abordado en la presente para una toma de decisión fundamentada, por lo que no amerita ingresar a mayores consideraciones y análisis respecto de otros argumentos expuestos, toda vez que se ha identificado vicios de nulidad que afectan el pronunciamiento, que en caso de no reconducir a derecho, se estaría vulnerando la

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

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

D.G.A.J. V°B° Marie J. Cuellar O. 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

buena fe de las relaciones de la Administración con el Administrado, la seguridad jurídica y el debido proceso, toda vez que la ATT debe emitir un pronunciamiento debidamente motivado y fundamentado; por lo que no es pertinente adelantar el criterio sobre aspectos que podrían ser revisados en un posterior Recurso Jerárquico.

Por todo lo referido y conforme al Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 81/2026 de 09 de julio de 2026, en el marco del inciso b) del parágrafo II del artículo 91 y en el marco del artículo 20 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo Nº 27172, corresponde Aceptar el Recurso Jerárquico interpuesto por Emilse Mendoza Arispe, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2026 de 13 de febrero de 2026, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, revocándola totalmente.

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, conforme a normativa vigente,

RESUELVE:

PRIMERO. – Aceptar el Recurso Jerárquico interpuesto por Emilse Mendoza Arispe, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2026 de 13 de febrero de 2026, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, revocándola totalmente.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la emisión de una nueva resolución de Recurso de Revocatoria conociendo el fondo de la impugnación, conforme a norma.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

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

D.G.A.J. V°B° Marisca A.C. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° María J. Guillén O. 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