MINISTERIO DE
OBRAS PÚBLICAS,
SERVICIOS Y VIVIENDA

RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 083

La Paz, 15 JUL 2026

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por Cristina Flores Soto, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 26/2026 de 09 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 10 de septiembre de 2025, Cristina Flores Soto presentó Reclamación Directa a la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A. (OPERADOR) ETEL_ORO/000285/2025, bajo el siguiente tenor literal: "cliente Cristina Flores Soto, llegó con la solicitud de recuperación del crédito de su línea 73819313 que perdió por motivos de que estaba hospitaliza por dos meses y en cama para su recuperación otros dos meses, incluso el equipo celular se cayó y se rompió la pantalla, es por estos motivos, lo cual no permitió hacer la recarga a la línea y fuera dado de baja, por estas razones es que el cliente solicita la devolución del monto que se tenía, que haciende a más de Bs. 249".

2. Que el 19 de septiembre de 2025, ENTEL S.A. resolvió la reclamación directa presentada por Cristina Flores Soto, declarándola improcedente, de acuerdo al siguiente análisis: *"Reclamo improcedente: sr. Cliente, habiendo realizado el análisis de su caso, le comunicamos que, de acuerdo a los términos y condiciones para la provisión del servicio móvil prepago, indica que "el Usuario podrá ampliar el plazo contratado en la línea, con la recarga de crédito, durante el periodo de validez del crédito o durante los treinta (30) días adicionales y recuperar el crédito no consumido, de otro modo se entenderá disuelto el contrato expirando el saldo no utilizado en observancia al art. 826 del código de comercio de Bolivia, puesto que la relación jurídica se efectiviza con la venta y por el plazo establecido", "la expiración de saldo no utilizado una vez vencido el periodo de 30 días adicionales obedece a condiciones comerciales dado que el Usuario contrata el servicio por un periodo determinado y técnicamente no es posible mantener indefinidamente activa la línea. El Usuario para consultar su saldo deberá digitar *105, en respuesta se le indicará su saldo y la fecha de vencimiento del crédito cargado, también puede informarse enviando por mensaje de texto, sms la palabra saldo al número 330. La instancia 73819313 recibió la notificación de corte unidireccional en fecha 1 de mayo y al no realizar una recarga en los siguientes 30 días se realizó el corte terminación en fecha 25 de junio; por tanto, no es posible dar curso a su solicitud".*

3. Que el 30 de septiembre de 2025, Cristina Flores Soto presentó su Reclamación Administrativa ante la ATT, solicitando la recuperación de su crédito.

4. Que mediante Resolución ATT-DFC-FREPR-ODE-TL LP 158/2025 de 22 de octubre de 2025, la ATT rechazó la Reclamación Administrativa.

5. Que mediante nota de 07 de noviembre de 2025, Cristina Flores Soto, interpuso Recurso de Revocatoria contra la Resolución ATT-DFC-FREPR-ODE-TL LP 158/2025 de 22 de octubre de 2025.

6. Que mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 26/2026 de 09 de febrero de 2026, la ATT rechazó el Recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución ATT-DFC-FREPR-ODE-TL LP 158/2025 de 22 de octubre de 2025, confirmándola en todas sus partes.

7. Que mediante nota de 4 de marzo de 2026, Cristina Flores Soto interpuso Recurso Jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 26/2026 de 09 de febrero de 2026, argumentando que por razones de salud no pudo realizar la recarga de crédito y solicita se transfiera el crédito vencido a su nueva línea telefónica.

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° 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

8. Que el Director Jurídico de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, mediante nota ATT-DJ-N LP 196/2026 de 06 de marzo de 2026, recibida en esta Cartera de Estado el 9 de marzo de 2026, remitió el Recurso Jerárquico interpuesto por Cristina Flores Soto, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 26/2026 de 09 de febrero de 2026, emitida por la ATT.

9. 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 Cristina Flores Soto, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR 26/2026 de 09 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 83/2026 de 15 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, 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 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, desestimándolo, 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

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

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 el rechazo del Recurso de Revocatoria es correcto y se cumplieron con los mandatos legales, de lo que se obtiene:

La Recurrente, Cristina Flores Soto, en su Recurso Jerárquico manifiesta lo siguiente: "*El motivo principal por la cual me dirijo hacia UD es con el objetivo de darle a conocer que las pruebas que presenté y la forma de tener un ingreso para mi subsistencia y más mi estado de salud que tengo lumbalgia ciática de la cual no pude enviar el certificado médico dado que también es un costo y no puedo erogar por esa misma razón no pude enviarlo está dolencia lo tengo desde mis 27 años. (hice mis consultas en la posta en la cual no pude obtener el certificado precisamente por el pago)*

Así mismo el año pasado en el mes de octubre tuve un accidente y quedó más afectado mi hombro derecho con ruptura del tendón de un 80 % en la cual me pidieron un ancla para la cirugía como el costo es elevado no puedo acceder y a partir de ello actualmente estoy con fisioterapia de esto si envío la receta, mi informe y la ecografía de la última evaluación y algunas órdenes para fisioterapia.

Lo único que solicito con el respeto que se merecen es, tomen en cuenta mi situación yo no estoy pidiendo algo que no es mío sino no puedo perder por que no es un monto mínimo es más de 200 bs que lo transfiera al nuevo número que será de la misma línea ENTEL y no puedo perder ese monto, razón por la cual acudo a su autoridad y entienda mi situación por la cual estoy atravesando."

En relación a los argumentos de Cristina Flores Soto, la ATT señaló lo siguiente:

> *"(…) Que respecto a los argumentos expuestos por la RECURRENTE en su recurso de revocatoria, referidos a circunstancias de índole personal, económica y de salud, según sostiene, le habrían impedido efectuar recargas oportunas en su línea móvil, corresponde señalar que tales extremos, si bien revelan una situación personal que merece consideración humana, no constituyen causales legalmente previstas que permitan generar excepciones o dejar sin efecto el régimen jurídico aplicable al sector de telecomunicaciones, cuya naturaleza contractual y normativa se encuentra claramente delimitada por la legislación vigente y los Términos y Condiciones aceptados por la RECURRENTE al momento de la contratación del servicio de telefonía móvil prepago.*

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 del análisis de los agravios planteados en el recurso de revocatoria, se evidencia que los mismos no introducen nuevos elementos de hecho o de derecho que desvirtúen las conclusiones arribadas en el acto administrativo impugnado, limitándose a reiterar los argumentos ya considerados y valorados en la resolución recurrida, particularmente aquellos relacionados con la imposibilidad material de realizar recargas dentro de los plazos legalmente establecidos, los cuales, como se ha señalado, no enervan la aplicación de la normativa vigente ni generan derecho alguno a la restitución o transferencia del saldo expirado.

Que asimismo, corresponde precisar que la pretensión recursiva orientada a la transferencia del saldo expirado a un nuevo número o a la asignación de una nueva línea no encuentra sustento legal ni contractual, toda vez que el crédito prepago se encuentra indisolublemente vinculado a la vigencia de la línea y al cumplimiento de los plazos de recarga previstos en la normativa especial, no siendo jurídicamente viable su restitución o reasignación una vez operada la extinción del saldo por vencimiento, conforme al régimen legal aplicable. (…)"

En relación a ello, es preciso considerar lo establecido en la normativa vigente respecto a las condiciones de prestación de los servicios de telefonía pre – pago, así el Reglamento General a la Ley Nº 164 aprobado por Decreto Supremo N° 1391, de 24 de octubre de 2012, modificado por los Decretos Supremos N° 2104 de 05 de septiembre de 2014, N° 3177 de 10 de mayo de 2017 y N° 4286 de 15 de julio de 2020, en el parágrafo IV del artículo 120 establece:

"*IV. Los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones al público de voz que ofrezcan la modalidad de cobro prepago, deben considerar las siguientes características: a) La vigencia de cualquier crédito que se cargue no podrá ser menor a sesenta (60) días calendario; b) Al vencimiento de su vigencia, el crédito o saldo no consumido se sumará al nuevo que se cargue; c) Al vencimiento de la vigencia de un crédito si la usuaria o el usuario no realiza recargas, la línea deberá permanecer habilitada para la recepción de llamadas y el acceso a número gratuitos y de emergencia, al menos por treinta (30) días calendario, adicionales.*"

Asimismo, ENTEL S.A. en relación a las condiciones del servicio objeto de reclamo, señaló lo siguiente:

"VALIDEZ DEL CRÉDITO
La validez del crédito cargado por cualquier modalidad de carga de crédito, está establecida en Tarifario vigente y no será menor a sesenta (60) días calendario.

Utilizado todo su crédito, EL USUARIO podrá recibir llamadas y tendrá acceso a números gratuitos y de emergencia por el periodo de validez del último crédito cargado.

Vencida la validez del crédito si EL USUARIO no realiza recargas, la línea permanecerá habilitada para la recepción de llamadas y el acceso a números gratuitos y de emergencia por treinta (30) días calendario, adicionales.

EL USUARIO podrá ampliar el plazo contratado en la línea, con la recarga de crédito durante el periodo de validez del crédito o durante las treinta (30) días adicionales y recuperar el crédito no consumido, de otro modo se entenderá disuelto el contrato expirando el saldo no utilizado en observancia al Art. 826 del Código de Comercio de Bolivia, puesto que la relación jurídica se efectiviza con la venta y por el plazo establecido.

La expiración de saldo no utilizado una vez vencido el periodo de 30 días adicionales obedece a condiciones comerciales dado que EL USUARIO contrata el servicio por un periodo determinado y técnicamente no es posible mantener indefinidamente activa la línea.

*EL USUARIO para consultar su saldo deberá digitar *105, en respuesta se le indicará su saldo y la fecha de vencimiento del crédito cargado, también puede informarse enviando por mensaje de texto, SMS la palabra saldo al número 330."*

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

D.G.A.J. VºBº Nadia C. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. VºBº 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

Por tanto, en el presente caso, la ATT ha verificado que, después de la última recarga del mes de marzo de 2025, no se realizó otra recarga de crédito para ampliar la vigencia del crédito y el plazo del servicio; por lo que, el crédito no utilizado expiró, no siendo posible su reposición o transferencia una vez expirado.

En relación a las pruebas presentadas, si bien, lamentablemente la usuaria habría sufrido percances médicos con afectación de su salud, y la documentación presentada demuestra las atenciones médicas recibidas desde el mes de octubre de 2025, éstas últimas corresponden a un periodo posterior a la expiración del crédito en el mes de junio de 2025. A más que, principalmente en el presente caso no demuestran la imposibilidad de cumplir con las condiciones del servicio prepago para la vigencia y validez del crédito cargado en la línea telefónica; por lo que corresponde confirmar lo determinado por la ATT.

Por todo lo referido y conforme al Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 83/2026 de 15 de julio de 2026, en el marco del inciso c) 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 Rechazar el Recurso Jerárquico interpuesto por Cristina Flores Soto, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 26/2026 de 09 de febrero de 2026, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, confirmándola 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:

ÚNICO. – Rechazar el Recurso Jerárquico interpuesto por Cristina Flores Soto, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 26/2026 de 09 de febrero de 2026, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, confirmándola totalmente, en el marco del inciso c) 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.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

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

D.G.A.J. V°B° M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° M.O.P.S.V.

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