MINISTERIO DE
OBRAS PÚBLICAS,
SERVICIOS Y VIVIENDA

RESOLUCIÓN MINISTERIAL RJ Nº 096

La Paz, 09 SEP 2026

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por Vladimir Fernández Roa en representación de la empresa AXS BOLIVIA S.A., contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 09/2026 de 12 de enero 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 en fecha 29 de diciembre de 2023 Marco Antonio Lazarte Nava, presentó su reclamación directa en contra de la Empresa AXS BOLIVIA S.A., argumentando "Reclamo severo a la mala atención e información, primero: de parte del vendedor de AXS (Marianela) por no entrega de copia de contrato, no brindar información básica, como tiempo de permanencia, como explicar modalidad de cobro pre pago (Cobran mes antes de empezar) para la firma del contrato ofrecieron cobrar Bs100 mes de diciembre que no cumplieron, no informar mi tv. inteligente requería decodificador (costo adicional) no responder a consultas vía whatsapp, no informó, que tv requiere internet, etc. Segundo: Mal servicio de internet caída de señal velocidad baja, no informaron que hay diferencia entre plan contratado con lo real (Velocidad de Subida y de bajada) al momento de la instalación colocaron un router que no funcionaba como debía. A las 24 hrs. cambiaron de router, como clientes debimos realizar varias llamadas de reclamo para solución de problemas y las respuestas demoraron no se dio solución y por último al momento de querer dar de baja nos enteramos del tiempo de permanencia mínima (15 meses que no nos informaron anteriormente) que para la baja tenemos que pagar beneficios recibidos (+ de 800 Bs) que tampoco nos informaron al vendernos el servicio y además de todo lo anterior hasta la fecha no se tiene respuesta, reclamos internos vía whatsapp y en oficinas de parte de la supervisora Gabriela, eso en Resumen y sin contar los malos ratos, pérdida de tiempo y perjuicios varios, por la atención y servicio, mi esposa trabaja desde casa con internet y los perjuicios fueron grandes, etc.(...)"

2. Que el 11 de enero de 2024, AXS BOLIVIA S.A. resolvió la reclamación directa presentada por el usuario Marco Antonio Lazarte Nava, señalando que: *"(...) En respuesta al reclamo ODECO Nº 1563 de fecha 29 de diciembre de 2023, expresamos a usted las siguientes consideraciones como Resolución a su Reclamación Directa: Le informamos que el Reglamento de La Ley Nº 2341 del 23/04/2002, de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, y su respectivo Decreto Supremo Nº 27172, del 15/09/2003, en su Artículo 55º (Reclamación Directa), párrafo II manifiesta: 'La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva'. Este aspecto es ratificado en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0322/2013 en su Capítulo III Procedimiento de Reclamación Directa (ODECO) Artículo 22 (Procedimiento) Inciso 1: 'Forma y Tiempo, el reclamo podrá ser escrito o verbal, y deberán aceptarse todos aquellos en los que la usuaria o usuario presentó dentro los siguientes veinte (20) días del conocimiento al hecho que lo motiva y siempre que se enmarque en las competencias del ente regulador'. En tal sentido, sólo deberían ser considerados en la presente reclamación, los reclamos realizados dentro del tiempo estipulado por la norma. No obstante, responderemos de manera puntual a los eventos descritos en su reclamación. A raíz del reclamo realizado, hemos solicitado al personal a cargo de la venta de su servicio, un informe de los hechos a los cuales hace referencia en su reclamación. El informe recibido entra en contrariedad con lo reclamado, pues en el mismo se rechaza las acusaciones vertidas en su contra. De acuerdo con los registros consignados en nuestros sistemas usted firmó el Contrato de Adhesión y los Términos y Condiciones de la Prestación del servicio en fecha 23 de octubre de 2023 y la copia de este le fue entregada el mismo día. Revisado su historial de reclamos desde la contratación del servicio, no contamos con ningún registro donde hubiese reclamado no contar con la copia del contrato. Respecto a no haber sido informado sobre las características del servicio, la persona a cargo de la venta de su servicio señala en el informe recibido, que se le proporcionó verbalmente toda la información correspondiente sobre las características del servicio, parte de la cual se encuentra en los mensajes de WhatsApp de la negociación realizada, en el Contrato de Adhesión y nuestros Términos y Condiciones. De igual manera, el Art. 44 de la Ley Nº 164 - Ley General de Telecomunicaciones Tecnologías de Información y Comunicación, establece la publicación de tarifas en prensa de circulación*

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

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

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

nacional para que nuestros clientes estén informados de nuestros nuevos planes y las condiciones para acceder a los mismos. Esta información está disponible en nuestro sitio Web: www.axsbolivia.com, de tal manera que cumplimos con brindar una información, clara, precisa, cierta, completa y oportuna referida a los valores que aplican en nuestras tarifas de planes y de servicios adicionales. En consecuencia, no compartimos con su persona que manifieste el desconocimiento de las características del servicio contratado. Sobre el incumplimiento de la oferta del mes de diciembre, si bien no correspondía dado que usted contrató el servicio en el mes de octubre, su ejecutiva de ventas efectuó las gestiones correspondientes para cumplir con lo ofertado, pues su persona realizó solo el pago de Bs. 100 por el mes de noviembre y Bs. 100 por el mes de diciembre, por lo que rechazamos esta aseveración. Sobre los inconvenientes técnicos a los que hace referencia en su reclamación, según nuestros registros, en fechas 26 de octubre de 2023, reclamó la percepción de lentitud en el servicio de Internet, siendo que era un servicio recién instalado en fecha 25 de octubre, el área de ingeniería programó una visita técnica demostrativa el mismo día. En visita efectuada, Personal Técnico para descartar inconvenientes en el servicio efectuó el cambio del equipo MODEM y se demostró que el servicio se encontraba en normal funcionamiento tanto por cable de red como por la red WiFi, mediante pruebas de velocidad: Velocidad por cable LAN (Down/Up): 93.89/22.81Mbps, Velocidad WIFI (Down/Up): 93.82/21.16 Mbps. En el entendido que los problemas declarados eran debido a la señal WiFi, es necesario aclarar que la señal de nuestros MODEMS puede sufrir obstrucciones por estructura del inmueble, por degradación por otras instalaciones de equipos en la misma frecuencia del MODEM WiFi, por otras redes inalámbricas vecinas y superpuestas en cobertura y por cualquier aparato eléctrico que emita ondas de radio e Interferencias por teléfonos Inalámbricos, hornos de microondas y otros equipos Wi-Fi cercanos. En estas circunstancias, la solución puede darse instalando un router con prestaciones de potencia de señal inalámbrica superiores a las de su entorno. Agradecemos considere que los Términos y Condiciones de la prestación del servicio, los cuales fueron firmados por su persona en conformidad y se encuentran de manera pública en nuestro sitio Web www.axsbolivia.com, en las siguientes cláusulas establecen: '3.12 La USUARIA o USUARIO del WiFi del SERVICIO ha sido informado que la disponibilidad, el desempeño, la estabilidad y presencia de la señal de WiFi están sujetos a la memoria, capacidad de almacenamiento y otras limitaciones propias del dispositivo que se conecta (PC, Laptops, Smartphone, etc.) y a los siguientes factores de uso: 3.12.1. Distancia – cuán cerca esté el dispositivo del Módem / Enrutador WiFi. 3.12.2. Obstrucciones por estructura del inmueble o por bienes muebles. 3.12.3. Degradaciones e Interferencias dadas por teléfonos inalámbricos, hornos de microondas, equipos de radio frecuencia, televisores, radios, otras instalaciones o redes inalámbricas del cliente o de vecinos, superpuestas en cobertura, con equipos en la misma frecuencia del modem WiFi, y por cualquier aparato eléctrico que emita ondas de radio, debiendo alejarse el Módem / Enrutador de citados dispositivos.' De igual manera, de acuerdo con las gráficas que a continuación le presentamos, muestran periodos de saturación en el canal de bajada (downstream) de su conexión, lo cual contribuiría con la percepción de lentitud o intermitencia… Adicionalmente, le presentamos el reporte semanal del historial de velocidades con las que contó su servicio y el reporte del tráfico de su servicio mediante logs, en el cual se puede observar que el servicio se encontraba configurado con la velocidad contratada y en normal funcionamiento... Agradecemos considere que, en los Términos y Condiciones anteriormente mencionados, también se establecen las siguientes cláusulas: Cláusula 7 CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN '7.11. En toda circunstancia, la USUARIA o USUARIO es responsable de los dispositivos conectados al SERVICIO, tanto en la parte de hardware como en la parte de software y sea la conexión por cable Ethernet o por señal WiFi. Cláusula 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO: '10.1.2. Obligaciones: b) Responder por la utilización del SERVICIO por parte de todas las personas que tienen acceso a los mismos, en sus instalaciones o que hacen uso del SERVICIO bajo su supervisión o control. p) Responder por todos los equipos conectados y por su influencia en la calidad de los SERVICIOS contratados, a partir de los equipos terminales provistos por AXS.' Con relación al servicio de Distribución de señales AXS+, según nuestros registros consignados, en fecha 26 de octubre solicitó la instalación de un decodificador extra, de tal manera que, realizados los procesos administrativos, se realizó la instalación sin ningún cargo adicional de un decodificador extra en fecha 27 de octubre. En fecha 1 de noviembre, reclamó que no sintonizaba el canal Unitel, por lo que el área de ingeniería en coordinación con su persona programó una visita técnica para el 6 de noviembre. Personal técnico configuró el decodificador, actualizó las aplicaciones del sistema, probó el contenido en vivo y verificó que el canal 73 de Cbba se encontraba reproduciendo su programación con normalidad, dejando el servicio en normal funcionamiento. Respecto a la baja del servicio, según lo establecido en el inciso d), Artículo 168 del D. S. 1391, del Reglamento General a la Ley Nº 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de información y comunicación para el sector de Telecomunicaciones que a la letra reza: 'Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben respetar el derecho de la usuaria o el usuario de desconexión de un determinado servicio. Además de respetar la voluntad de los mismos a la resolución de un contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones de la usuaria o usuario pendientes de cumplimiento. También está establecido como derechos del usuario, en el numeral 2 del Artículo 54 de la Ley 164, LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN lo siguiente: 'Elegir y cambiar

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

D.G.A.J. V°B° Mónica Ayo 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

libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a las usuarias y los usuarios.' Le recordamos las siguientes Cláusulas establecidas en el Contrato de Adhesión y nuestros Términos y Condiciones Generales de la Prestación del Servicio firmados por su persona en señal de conformidad en fecha 23 de octubre de 2023. '15.1.1 TERMINACIÓN, RESCISIÓN, RESOLUCIÓN. RESCISIÓN: Cualquiera de las Partes podrá solicitar la rescisión del Contrato de Adhesión y consiguiente baja del SERVICIO, cursando aviso escrito a la otra parte con por lo menos (30) días calendario de anticipación al vencimiento del plazo mínimo establecido en la cláusula quinta del Contrato o del vencimiento de cualquiera de los plazos renovados, el USUARIO se compromete al pago de la tarifa del SERVICIO hasta la fecha de ejecución de la rescisión. Tales valores serán cargados a la cuenta del USUARIO. En el evento de que el USUARIO solicite rescindir el Contrato del SERVICIO antes del vencimiento del plazo mínimo de Contrato o de cualquiera de los plazos renovados, pagará a favor de AXS un monto compensatorio a favor de AXS, establecido en el Anexo de Servicios Adicionales y Cargos…'. 15.1.2. RESOLUCIÓN: b) El USUARIO podrá resolver el contrato, cuando AXS haya interrumpido el SERVICIO contratado, de forma deliberada y sin justificativo alguno por más de setenta y dos (72) horas, salvo las causas de fuerza mayor, caso fortuito, avería súbita, las cuales serán reportadas de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente. No será considerado como causal de resolución del Contrato ni como incumplimiento de las obligaciones de AXS, cualquier problema técnico que sea reportado por la USUARIA o USUARIO, de acuerdo al procedimiento establecido en el presente documento. Ante cualquier problema técnico que sea manifestado por la USUARIA o el USUARO, AXS responderá con la solución del mismo y aplicará las compensaciones dictadas según norma vigente, incluyendo la provisión del SERVICIO de manera gratuita dentro de! tiempo de compensación, si fuere necesario. La USUARIA o USUARIO deberá facilitar todas las condiciones necesarias para que el problema técnico sea identificado, demostrado y solucionado por AXS'. 15.2. La terminación anticipada del Contrato sea por rescisión o resolución, no restará validez o eficacia a las obligaciones pendientes de cumplimiento por parte del USUARIO, las mismas que quedarán plenamente válidas y vinculantes hasta su cumplimiento total. Asimismo, el ANEXO DE SOLICITUD DE PROVISIÓN DE SERVICIO SAI establece: Vigencia mínima de contrato: QUINCE (15) MESES. Le recordamos que, para proceder a una instalación del servicio, AXS Bolivia incurre en costos relacionados con el uso de material y equipos, con pago a las empresas tercerizadas que realizan los trabajos; siendo esos los motivos de exigir una Permanencia Mínima que tenemos como expectativa se honre. Según registros consignados en nuestros sistemas, el servicio de Internet con contrato GC-20364 y el servicio de Distribución de Señales con Contrato TC03505 fueron instalados en fecha 25 de octubre de 2023 y atendiendo su solicitud, se procedió con la baja de ambos servicios en fecha 29 de diciembre de 2023. En consecuencia, si la baja del servicio se da por rescisión o resolución incumpliendo el tiempo de permanencia mínimo, se procede con el cargo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios que es el cobro de los beneficios revertidos. En el caso suyo, se favoreció con la oferta 'Maximízate con AXS+' donde se benefició pagando Bs. 100 (Cien 00/100 Bolivianos) por la instalación, por ocho (8) días del mes de octubre y por treinta (30) días del mes de noviembre. Además, que se le otorgó de manera gratuita por dos (2) meses el paquete de HBO Premium. En tal sentido, se le está realizando el siguiente cobro: Detalle Beneficio Costo Bs. Costo de Instalación 99,00 Mensualidad Noviembre 2023 489,00 Prorrateo de días utilizados en el mes de Octubre 2023 125,20 2 meses de HBO Premium 100,00 TOTAL 813,20 Por lo anteriormente expuesto, en nuestro sano derecho solo estamos realizando el cobro de los beneficios otorgados. Por lo descrito, declaramos su reclamo como improcedente, habiendo desvirtuado todos los argumentos esgrimidos en su reclamación (…)"

3. Que en fecha 17 de enero de 2024, Marco Antonio Laszarte Nava interpuso su reclamación administrativa, manifestando: "Por este intermedio pongo en conocimiento a la Dirección de la ATT la No conformidad a la respuesta brindada por la empresa AXS con CITE: AXS-GCC N°076/2023 a reclamo ODECO N° 1563 realizado por mi persona en fecha 29 de diciembre de 2023. Reafirmó los puntos detallados en el indicado reclamo realizado en oficinas de Odeco AXS, remarcando nuevamente que la esencia del reclamo radica en la deficiente atención e información incompleta por parte de la vendedora de AXS Sra. Marianela que afecta la integridad, la buena intención de mi parte para tomar los servicios de AXS y que da como consecuencia los posteriores hechos suscitados a causa de esta falta de información: 1. No se recibió información clara sobre la forma de cobro del servicio 'Pre-Pago', me enteré de cómo funciona la modalidad en fecha 03/12/2023 al querer cancelar la factura de diciembre que me mostraba un importe de Bs.489.- (siendo parte de la oferta de la vendedora cobrarme Bs100.-), además que el corte se ejecutó a las 00 horas del 04/12/2023 quedando sin servicio por más de medio día teniendo que recurrir mi persona a la supervisora Gabriela Jerez para solucionar este ingrato inconveniente. En tal punto cabe mencionar que hice conocer, antes de tomar los servicios de AXS, de manera verbal a la vendedora Marianela mi desacuerdo con la forma de

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

D.G.A.J. V°B° Mónica Ayo 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

cobro de mi anterior proveedor de servicio de Internet Tigo, que cobran el mes vigente los primeros días del mes y que en caso de falencias en el servicio no devuelven el tiempo de corte o fallas si los hubiera. 2. Mantengo con certeza y convicción que no se me entregó copia de contrato en ningún momento de la relación comercial, negando rotundamente la afirmación que contiene la carta de respuesta de Odeco AXS faltando evidencia (Firma de recepción u otro) que compruebe que se me entregó una copia del contrato. 3. El día de instalación 25/10/2023 por la tarde la velocidad ofertada de 100 megas no fue cumplida, no superando los 30 o 40 megas, hecho que fue confirmado por los técnicos y también confirmado por el cambio de equipo router al día siguiente 26/10/2023, aspectos que se pueden evidenciar por las llamadas realizadas a su servicio de atención al cliente y mensaje de whatsapp a la vendedora el 03/11/2023 informando que el servicio se cortó. 4. La sorpresa al enterarme que el tiempo mínimo de permanencia para poder dar de baja el servicio es de 15 meses, considerándolo abusivo y unilateral, ya que no se informó de ése aspecto en ningún momento, ni antes ni después de la firma del contrato al que no tengo acceso, con el agravante de la intención del cobro de 'servicio revertidos' o 'reversión de beneficios' por Bs 813,20 del que me enteré en fecha 26/12/2023 al consultar sobre la baja del servicio, importe con el que estoy en desacuerdo y que solicito sea dejado sin efecto. 5. El perjuicio para mi familia el estar varios días con un servicio que no correspondía con el contratado (cobro, megas, canales, etc.), lo que se puede corroborar con las reiteradas llamadas y reclamos que seguramente están grabados en las líneas de atención al cliente de AXS. 6. Y adicionalmente confirmó e incluyó mi queja hacia la respuesta parcializada y nada objetiva por parte de Odeco de AXS, solamente negando y esgrimiendo justificativos a los puntos componentes de mi reclamo, faltando a la verdad y minimizando los muchos inconvenientes, pérdida de tiempo, malos ratos y perjuicios grandes a nivel laboral, familiar y emocional que no pueden ser cuantificados y que deberían ser compensados por parte de la empresa AXS (...)"

4. Que mediante Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR- ODE-TL LP 135/2025 de 23 de septiembre de 2025 (Resolución 135/20258), el Ente Regulador rechazó la reclamación administrativa interpuesta por la ahora RECURRENTE.

5. Que a través de memorial presentado en fecha 13 de octubre de 2025, Marco Antonio Lazarte Nava presentó Recurso de Revocatoria en contra de Resolución de Rechazo de Reclamación Administrativa ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 135/2025 de 23 de septiembre de 2025.

6. Que mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 09/2026 de 12 de enero de 2026, la ATT resolvió: ***"PRIMERO. –*** *ACEPTAR el recurso de revocatoria presentado por MARCO ANTONIO LAZARTE NAVA, en contra del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada - Telecomunicaciones ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 135/2025 de 23 de septiembre de 2025, REVOCANDO TOTALMENTE dicho acto administrativo, de conformidad a lo dispuesto en el inciso b) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.* ***SEGUNDO. – INSTRUIR*** *que la Unidad Legal de Servicios, dependiente de la Dirección Jurídica de este Ente Regulador, realice el análisis correspondiente respecto a los aspectos observados en la presente Resolución, a efectos de la emisión de un nuevo pronunciamiento con la suficiente motivación y fundamentación, conforme a lo que por ley corresponda.".*

7. Que efectuada la notificación con la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 9/2026 de 12 de enero de 2026, mediante memorial presentado en fecha 29 de enero de 2026, Vladimir Fernando Álvarez Roa, en representación de la empresa AXS BOLIVIA S.A. interpuso Recurso Jerárquico en contra de la citada resolución.

8. Que la ATT, a través de Nota ATT-DJ-N LP 83/2026 de 30 de enero, recibida en fecha 02 de febrero, remitió el Recurso Jerárquico interpuesto por Vladimir Fernando Álvarez Roa, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 9/2026 de 12 de enero de 2026.

9. Que, a través de Providencia de 02 de marzo de 2026, se solicitó a Vladimir Fernando Álvarez Roa, adjuntar copia legalizada de su poder de representación, bajo apercibimiento 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

desestimación.

10. Que, a través de memorial presentado por Vladimir Fernando Álvarez Roa subsanó lo requerido a través de la Providencia de 02 de marzo de 2026, presentando copia legalizada del Poder de representación.

11. Que a través de Auto de Radicatoria de 11 de mayo de 2026 se radicó el Recurso Jerárquico interpuesto el 29 de enero de 2026, por Vladimir Fernando Álvarez Roa en representación de la empresa AXS BOLIVIA S.A. en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 09/2026 de 12 de enero de 2026, emitida por la ATT.

12. Que por medio de memorial presentado en fecha 09 de junio de 2026, Vladimir Fernando Álvarez Roa en representación de AXS Bolivia S.A., solicitó la apertura de término de prueba dentro del Recurso Jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 09/2026 de 12 de enero de 2026.

13. Que a través de Auto de Apertura de Término de Prueba de 09 de junio de 2026, se dispuso la apertura de Término de prueba por diez (10) días.

14. Que mediante memorial presentado en fecha 25 de junio de 2026, Vladimir Fernando Álvarez Roa en representación de AXS Bolivia S.A., presentó pruebas correspondientes al Recurso Jerárquico interpuesto en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 09/2026 de 12 de enero de 2026.

CONSIDERANDO:

Que, los argumentos expuestos por la Recurrente en su Recurso Jerárquico, son resumidos de la siguiente manera:

Menciona que sobre el rechazo de reclamación administrativa ATT-DJ FREPR-ODE-TL LP 135/2025 que resolvió: *"DISPOSICIÓN. —Al haber verificado los requisitos de admisibilidad de la Reclamación Administrativa y en el marco del inciso a) del artículo 61 del Decreto Supremo N 27172 de 15 de septiembre de 2003, Reglamento a la Ley N° 2341 para el SIRESE (REGLAMENTO APROBADO POR DS 27172) y con base en el análisis realizado anteriormente corresponde RECHAZAR la Reclamación Administrativa por ser Manifiestamente Infundada y no corresponder a la competencia de esta Autoridad debiendo NOTIFICARSE a las partes con el presente acto y DISPONER EL ARCHIVO DE OBRADOS".*

Que en tal sentido el FORM 135/2025 constituye el documento central del procedimiento de reclamación administrativa toda vez que desarrolla de forma clara cada prueba y argumento vertido por ambas partes, acreditando de manera expresa el correcto actuar de AXS Bolivia S.A., tanto en el plano informativo, como técnico y contractual.

Señala que del análisis integral del FORM 135/2025 se deja constancia de que la reclamación fue considerada manifiestamente infundada y fuera de la competencia de la ATT, toda vez que cursa en el expediente la suficiente prueba que demuestra que AXS Bolivia S.A. sí proporcionó información al usuario, tanto de manera verbal como documental, respecto a las características del servicio contratado, los términos y condiciones que se encontraban publicados en la página de AXS BOLIVIA, la vigencia mínima contractual y la promoción aplicada que fue informada a su autoridad de forma oportuna, procediendo a su autorización.

Alega que adjuntó como prueba documental el contrato de adhesión que fue firmado por el usuario y las condiciones del servicio se encontraban disponibles de forma pública, cumpliendo con el deber de información previsto en la normativa sectorial, es decir que basta con demostrar la firma del usuario para evidenciar la conformidad y aceptación de cada cláusulas, por lo tanto, el usuario no puede alegar desconocimiento a un contrato que fue firmado con su puño y letra, donde se demuestra con meridiana claridad, la manifestación expresa de su voluntad de aceptación con los términos y condiciones del contrato que firmó.

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

Manifiesta que el FORM 135/2025 demuestra que AXS Bolivia S.A. realizó verificaciones técnicas, visitas de campo, pruebas de velocidad y reconfiguraciones del servicio, descartando fallas estructurales imputables al operador. Incluso se evidencia que, AXS realizó ajustes y atenciones adicionales en favor del usuario, actuando bajo criterios de buena fe, diligencia y protección del cliente.

Señala que FORM 135/2025 reconoce que la suspensión del servicio se produjo como consecuencia del incumplimiento del usuario respecto al tiempo de permanencia mínima, condición aceptada expresamente por el usuario en el contrato de adhesión, circunstancia que no constituye una infracción normativa ni un incumplimiento del operador, sino el ejercicio legítimo de un derecho contractual previsto y aceptado por las partes contratantes.

Menciona que el FORM 135/2025 revela que el reclamo del usuario no se dirige, de manera principal, a una falla estructural del servicio de telecomunicaciones, sino a su disconformidad con las condiciones del contrato de adhesión y la vigencia mínima contractual, aspecto que escapa a la competencia de la ATT, toda vez que pertenecen al ámbito de la autonomía de la voluntad, no al núcleo de la función regulatoria atribuida al ente regulador. En ese orden de ideas, el usuario estaba y aún está obligado a cumplir con los términos y condiciones del contrato.

Alega que la Resolución Revocatoria RA RE 9/2026 parte de una premisa incorrecta, consistente en asumir que la ATT se encuentra habilitada para revisar y pronunciarse sobre el contenido, alcance y efectos de los contratos de adhesión, esta premisa es jurídicamente errónea, toda vez que la competencia de la ATT, conforme a la Ley N° 164 y su normativa reglamentaria, se limita a la regulación, supervisión y fiscalización de la prestación del servicio en términos técnicos, de continuidad, calidad y acceso. En ningún extremo se le atribuye la competencia de convertirse en un órgano revisor de relaciones contractuales privadas, asumiendo competencias de la jurisdicción ordinaria.

Menciona que la resolución impugnada, sin embargo, no se limita a verificar si el servicio fue prestado conforme a los parámetros técnicos exigidos, sino que ingresa a valorar la vigencia mínima contractual, al hacerlo, la ATT desnaturaliza su rol institucional y sustituye indebidamente la voluntad de las partes, actuando como una instancia cuasi-judicial de revisión contractual, función que no le ha sido otorgada por el ordenamiento jurídico, usurpando funciones que no le competen, viciando de nulidad el acto administrativo ahora impugnado.

Manifiesta que esa actuación del Ente Regulador configura un exceso de competencia y una desviación de poder, vicios que afectan un elemento esencial del acto administrativo y que, conforme al artículo 35 de la Ley N° 2341, determinan su nulidad. No se trata de una mera diferencia interpretativa, sino de una invasión directa a un ámbito reservado al derecho privado y, en su caso, a la jurisdicción ordinaria.

Asimismo, aduce que el FORM 135/2025 deja constancia de que el operador informó al usuario sobre las características del servicio, la modalidad de cobro y la vigencia mínima contractual, además de acreditar que el contrato de adhesión fue firmado y aceptado por el usuario, y que el servicio fue prestado con normalidad, realizándose incluso visitas técnicas, pruebas de velocidad y reconfiguraciones adicionales.

Que bajo ese contexto la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 09/2026 de 12 de enero de 2026, no solo confirma un acto administrativo viciado, sino que consolida una interpretación expansiva e indebida de la competencia regulatoria, afectando derechos adquiridos, desconociendo la autonomía de la voluntad y quebrantando principios estructurales del derecho administrativo.

Este proceder no constituye una simple revisión administrativa, sino una intervención directa en una relación contractual privada, lo que implica una actuación propia de la jurisdicción ordinaria civil y comercial. Al hacerlo, la ATT no solo excedió su competencia, sino que asumió

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

funciones que corresponden de manera exclusiva a la autoridad jurisdiccional, configurando un supuesto de usurpación de funciones. Por ello, desde una perspectiva estricta de control de legalidad, corresponde que la autoridad jerárquica revoque totalmente la Resolución Revocatoria RA RE N° 9/2026, restableciendo el respeto a las competencias legalmente atribuidas a la ATT, reconociendo el valor probatorio del FORM 135/2025 en favor de AXS Bolivia S.A. y disponiendo el archivo de obrados ante la inexistencia de infracción normativa atribuible al operador

Señala que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 09/2026 de 12 de enero de 2026, vulnera de manera directa el principio de motivación, consagrado en el artículo 28 de la Ley N° 2341 y desarrollado ampliamente por la jurisprudencia constitucional, toda vez que la autoridad administrativa se limita a emitir una conclusión sin construir un razonamiento jurídico propio, sin explicar por qué los argumentos del operador son desestimados y sin establecer una relación lógica entre los hechos acreditados y la decisión adoptada.

Menciona que el Tribunal Constitucional Plurinacional ha sido enfático al señalar que la motivación no puede ser aparente ni genérica, toda vez que la Sentencia Constitucional Plurinacional 0903/2012 establece que toda resolución administrativa debe exponer de forma clara, completa y razonada los fundamentos fácticos y jurídicos que la sustentan, pues de lo contrario se vulnera el derecho al debido proceso en su elemento de motivación.

Alega que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 09/2026 de 12 de enero de 2026, vulnera de manera directa el derecho al debido proceso, entendido no solo como una garantía, sino como un conjunto de exigencias sustanciales que condicionan la validez del acto administrativo, es decir en el presente caso, la ATT no cumple con el estándar de motivación exigido por el ordenamiento jurídico toda vez que la RA RE 9/2026 no tiene un razonamiento propio que explique, de manera clara y coherente, por qué se desestiman los argumentos centrales de AXS Bolivia S.A., particularmente aquellos referidos a la incompetencia de la ATT para revisar contratos. La resolución reproduce conclusiones, pero no construye un hilo lógico entre los hechos acreditados, las normas aplicables y la decisión adoptada.

Aduce que la motivación no puede ser aparente ni genérica, debiendo permitir comprender por qué la Autoridad decide en un sentido determinado y por qué descarta la posición de la parte afectada, cuando la administración omite pronunciarse sobre argumentos esenciales o responde de manera evasiva, incurre en incongruencia omisiva, vicio que afecta el núcleo del debido proceso porque la falta de una respuesta específica a los argumentos planteados por AXS Bolivia S.A. impide conocer las razones reales de la decisión y priva al operador de una defensa efectiva, lo cual torna inválida la resolución impugnada.

Adicionalmente menciona que la resolución no respeta el principio de razonabilidad, componente también del debido proceso, pues adopta una decisión que no guarda proporción con los hechos acreditados en el expediente. A pesar de que el FORM 135/2025 demuestra que AXS informó al usuario, prestó el servicio, realizó verificaciones técnicas y actuó conforme al contrato, la ATT mantiene una determinación desfavorable al operador sin explicar de manera razonada cómo esos antecedentes se traducen en una infracción normativa, esta desconexión entre hechos y conclusión evidencia arbitrariedad administrativa.

Alega vulneración al principio de verdad material, mencionando que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 09/2026 de 12 de enero de 2026, también vulnera el principio de verdad material, consagrado en el artículo 4 de la Ley N° 2341, que obliga a la administración a investigar los hechos de manera objetiva y a valorar la prueba de forma integral, con el propósito de aproximarse a la realidad de lo sucedido y no limitarse a apreciaciones formales o parciales.

Que para el presente caso, la ATT realiza una valoración fragmentada del expediente administrativo, particularmente el FORM 135/2025, que el mencionado documento contiene información objetiva, tales como la constancia de que el usuario fue informado sobre la promoción, que el contrato fue suscrito, que se realizaron verificaciones técnicas y que la suspensión del servicio obedeció al incumplimiento de obligaciones contractuales por parte del usuario. Sin

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

embargo, la autoridad omite considerar estos extremos de manera integral y opta por privilegiar la percepción subjetiva del reclamante.

Cita la Sentencia Constitucional 0760/2015-S2 de fecha 8 de julio de 2015 que establece: "la tarea investigativa de la administración pública, en todos los casos sometidos al ámbito de su jurisdicción, debe basarse en documentación, datos y hechos ciertos con directa relación de causalidad, que deben tener la calidad de incontrastables, en base a cuya información integral la autoridad administrativa con plena convicción y sustento, emitirá el pronunciamiento que corresponda respecto al tema de fondo en cuestión..."

Señala que la referida Sentencia Constitucional establece que la administración pública (en este caso la ATT) debe basar sus investigaciones y decisiones en documentos, datos y hechos verdaderos, que estén claramente relacionados con el tema que se está analizando. Estos elementos deben ser claros para tomar una decisión con seguridad y además fundamentada sobre el asunto que esté tratando, por ello la ATT no debió tomar decisiones basadas en simples aseveraciones que fueron vertidas sin fundamento por el usuario, cuando ya se analizó con pruebas reales, comprobables y documentadas, los fundamentos de AXS dentro del mismo procedimiento.

Aduce que el Principio de Verdad Material impide que la administración seleccione únicamente aquellos antecedentes que respaldan una conclusión predeterminada, ignorando otros que la desvirtúan. La obligación de búsqueda de la verdad implica un análisis equilibrado y razonado de todos los elementos probatorios, cuando la autoridad prescinde de pruebas relevantes o no explica por qué las descarta, incurre en una valoración arbitraria, incompatible con un procedimiento administrativo válido. Que en el presente caso la ATT transforma un reclamo originado en la disconformidad del usuario en relación a las obligaciones contractuales aceptadas en una supuesta irregularidad atribuible al operador, sin que exista prueba técnica que demuestre un incumplimiento normativo por parte de AXS Bolivia S.A. Esta conclusión no surge de una investigación objetiva, sino de una interpretación sesgada del expediente, lo que vulnera directamente el principio de verdad material.

Alega falta de competencia de la ATT y vulneración al principio de legalidad, mencionando que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 09/2026 de 12 de enero de 2026, tiene un vicio que radica en la falta de competencia de la ATT para pronunciarse sobre el contenido, alcance y efectos de contratos de adhesión válidamente suscritos entre AXS Bolivia S.A. y el usuario, conforme al principio de legalidad, la administración pública solo puede ejercer las competencias que le han sido expresamente atribuidas por ley, y cualquier actuación fuera de ese marco resulta inválida

Asimismo señala que la Ley N° 164 delimita la función de la ATT a la regulación, supervisión y fiscalización de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, en lo que respecta a aspectos técnicos, de calidad, continuidad y acceso, es decir que la norma no le otorga facultades para revisar relaciones contractuales privadas ni para intervenir en las políticas comerciales de los operadores, salvo en lo estrictamente vinculado al deber de información y a la observancia de disposiciones regulatorias generales.

No obstante, señala que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 09/2026 de 12 de enero de 2026, no se limita a verificar la prestación técnica del servicio, sino que analiza el contrato, por lo tanto, la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 09/2026 se encontraría viciada de nulidad por haber sido dictada con usurpación de funciones, al haber invadido el ámbito competencial reservado a la jurisdicción ordinaria, es decir que las autoridades administrativas no pueden ejercer funciones jurisdiccionales, ni resolver controversias de naturaleza contractual que requieran interpretación de cláusulas, determinación de obligaciones y definición de consecuencias económicas entre partes privadas.

Que en tal sentido el marco normativo que regula la actuación de la ATT delimita claramente sus atribuciones a la supervisión y fiscalización de la prestación de servicios de telecomunicaciones en aspectos técnicos, de calidad, continuidad y acceso; no existe disposición legal que

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

le otorgue la facultad de revisar, reinterpretar o dejar sin efecto contratos de adhesión válidamente suscritos ni de intervenir en la definición de derechos y obligaciones contractuales. Tales materias corresponden a la jurisdicción ordinaria, y su conocimiento exige la intervención de un juez civil y comercial, con las garantías propias del proceso jurisdiccional.

Señala que la ATT al analizar la validez, alcance y efectos económicos de la vigencia mínima contractual, la ATT asumió un rol propio de un juez, resolviendo una controversia contractual, ajenos a su función regulatoria, es decir esta actuación constituye usurpación de funciones, pues la autoridad administrativa se arrogó competencias jurisdiccionales sin habilitación legal, es decir que los actos dictados con usurpación de funciones carecen de validez, al haberse emitido por una autoridad incompetente.

Que el mencionado vicio afectaría el núcleo del Principio de Legalidad y determina la nulidad del acto administrativo, conforme al artículo 35 de la Ley N° 2341, toda vez que la competencia es un elemento esencial e inderogable del acto administrativo; cuando una autoridad actúa fuera de su ámbito material, su decisión no puede ser convalidada ni subsanada.

Aduciendo que, en el presente caso, la ATT utiliza el procedimiento de reclamación administrativa para revisar consecuencias contractuales derivadas del incumplimiento del usuario desnaturalizando su función reguladora y sustituyendo indebidamente la voluntad de las partes, vulnerando lo establecido en el Art. 519 del Código Civil.

Manifiesta que, en consecuencia, la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 09/2026 de 12 de enero de 2026, no solo resulta desfavorable a AXS Bolivia S.A. sino que es jurídicamente insostenible, al haber sido dictada con vulneración al debido proceso, al principio de verdad material y, de manera central, con falta de competencia de la ATT, vicios que determinan su revocatoria.

CONSIDERANDO: Que considerando los antecedentes, los argumentos expuestos en el Recurso Jerárquico motivo de autos y el Informe Jurídico MOPSV/DGAJ RJ Nº 96/2026 de 09 de septiembre de 2026, se tienen las siguientes consideraciones:

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.

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

D.G.A.J. V°B° Mónica Ayo 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

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 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-TL LP 9/2026 de 12 de enero de 2026, 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.

El 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, respecto de la reclamación directa y administrativa, establece:

> *ARTÍCULO 58.- (PRONUNCIAMIENTO).*
> *I. La empresa o entidad regulada* ***se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación****, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para, devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a*

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

evitar perjuicios a los usuarios. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.
II. La empresa o entidad regulada comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, en caso de ser improcedente su reclamación, sobre su derecho a presentarla en la correspondiente Superintendencia.
III. ***La carga de la prueba será del operador****.*

ARTÍCULO 59.- (RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA).
I. Si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él, podrán presentarlo a la Superintendencia competente, en el plazo de quince (15) días.
II. El usuario presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado en la empresa o entidad regulada o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.
III. El usuario podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes; y
IV. La Superintendencia registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.

ARTÍCULO 60.- (AVENIMIENTO).
I. El Superintendente, dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la reclamación, sujetándose a un procedimiento informal, podrá adoptar todas las medidas que considere convenientes para solucionar la reclamación, incluyendo el avenimiento entre partes, dentro del marco establecido por el orden jurídico regulatorio. Solucionada la reclamación, asentará constancia escrita de este hecho.
II. No será procedente el avenimiento cuando existan razones de interés público.
III. Si hubiere avenimiento parcial el procedimiento continuará únicamente sobre los puntos no resueltos mediante el avenimiento.

ARTÍCULO 61.- (ADMISIBILIDAD). En caso de no considerar procedente el avenimiento, o de no lograrse el mismo entre las partes, la Superintendencia, en un plazo máximo de cinco (5) días, se pronunciará sobre:
a) El ***rechazo de la reclamación*** *cuando sea* ***manifiestamente infundada****;* ***no corresponda a la competencia de la Superintendencia****; se hubiera presentado a la empresa o entidad regulada fuera del plazo establecido; o se lo hubiera presentado de manera directa a la Superintendencia; o*
b) La formulación de cargos contra la empresa o entidad regulada.

El artículo 61 antes citado establece que la reclamación administrativa puede ser rechazada por:

- Ser manifiestamente infundada;
- No corresponder a la competencia de la Autoridad Reguladora;
- Se hubiera presentado fuera del plazo establecido;
- No haya sido previamente reclamado al Operador en reclamación directa.

Cada una de las causales de rechazo previstas en la norma son independientes, es suficiente la verificación de una sola de ellas, no se requiere la concurrencia de todas, ahora bien, podría haber alguna reclamación en la cual concurran más de una causal, en cuyo caso, correspondería la correspondiente fundamentación y motivación para cada una de las causales concurrentes, conforme corresponde a cada una de ellas, sin embargo, de ninguna manera se consideran éstas se consideran equivalentes o análogas.

En RA RE 09/2026, la ATT, analizó lo siguiente:

"ANTECEDENTES
Considerando 1: (Antecedentes)

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

(…) el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 834/2025 de 11 de diciembre de 2025 (INFORME TÉCNICO 834/20258), emitido por la Analista de Servicios de Telecomunicaciones y TIC, el cual concluye que: "En fechas 21 de enero de 2024 y 13 de marzo de 2024, se remitieron las Comunicaciones Internas ATT-DFC-CI LP 201/2024 y ATT-DFC-CI LP 46/2025 las que se recomendaron continuar con el trámite conforme al procedimiento aprobado por la RAI ATT-DJ-RAI LP 71/2024, sin embargo, la reclamación fue rechazada mediante el formulario ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 135/2025, concluyendo así el proceso administrativo y generando el presente Recurso Revocatorio".
Que el citado informe técnico, concluye también que: "Luego del análisis realizado correspondiente a la reclamación presentada por el usuario Marco Antonio Lazarte Nava contra AXS BOLIVIA S.A, se determinó que el detalle de beneficios revertido es equivalente a Bs783,68 (SETECIENTOS OCHENTA Y TRES 68/100 bolivianos). En ese entendido, se identifica una diferencia de Bs29,52 (VEINTE NUEVE 52/100 bolivianos) entre el cálculo presentado por el operador AXS BOLIVIA S.A. y el monto calculado por esta Autoridad (…)".
(…)
CONSIDERANDO 4: (Análisis y Conclusiones del recurso de revocatoria)
(…)
5. Bajo ese contexto, cabe señalar que de la revisión a los agravios expuestos por el RECURRENTE, se advierte que éstos se refieren a que no se consideró su carta de No Conformidad de enero de 2024; la resolución se basó sólo en documentos de AXS y no valoró su prueba; jamás recibió copia del contrato y por tanto nunca conoció las obligaciones y condiciones del servicio; y, este Ente Regulador valoró incorrectamente la prueba.

*6. Dicho ello, habiendo efectuado la revisión del FORM 135/2025, se ha podido evidenciar que este Ente Regulador, reprodujo los argumentos expuestos en la reclamación, de los cuales, se citan los siguientes: "(…) nos encontramos frente a un **reclamo en el que el objeto del mismo es una promoción que el OPERADOR lanzó con una fecha de inicio y una fecha de finalización**, situación que se encuentra regulada a través de un contrato suscrito entre ambas partes USUARIO y OPERADOR, el cual establece las características, condiciones y otros aspectos y a la cuales ambas partes se someten, **no pudiendo la ATT establecer un pronunciamiento al respecto**. **En ese entendido, el Reclamo Administrativo resulta ser manifiestamente infundado**, en relación la promoción de 'MAXIMÍZATE CON AXS+', ofrecida por el OPERADOR, siendo necesario **aclarar que los beneficios promocionales, son elementos accesorios a los servicios principales que ofrece el OPERADOR**, es por eso que no tienen un costo adicional debido a una política comercial exclusiva de cada OPERADOR y **no se encuentran contemplados en la normativa vigente o en los Contratos de Adhesión o en los Términos y Condiciones** (…)".*
7. Habiendo anotado el contexto en el cual se adoptó la decisión de rechazar la reclamación administrativa, es posible advertir que en el FORM 135/2025 esta Autoridad se ha limitado a: i) Establecer que carece de competencia para analizar un reclamo en el que el objeto del mismo es una promoción que el OPERADOR lanzó con una fecha de inicio y una fecha de finalización, situación que se encuentra regulada a través de un contrato suscrito entre ambas partes USUARIO y OPERADOR, el cual establece las características, condiciones y otros aspectos, a las cuales las partes se someten; ii) Señalar que no se ha configurado una vulneración a los derechos del RECURRENTE descrita en el Reglamento de Infracciones y Sanciones para el sector de Telecomunicaciones; iii) Indica que el OPERADOR realizó la prestación del servicio, cumpliendo con el principio establecido en el inciso d) del Artículo 3 del Reglamento General a la Ley Nº 164, de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información aprobado por Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012; y, iv) Finalmente, señala que el OPERADOR, menciona que el servicio del usuario ya fue dado de baja y no se encuentra activo en sistemas, aclarando que el cálculo de la deuda del USUARIO sería en total, la deuda es de Bs. 798 con 42 centavos'.

De la lectura de tal decisión se extrae que esta Autoridad ha declarado que carece de competencia para analizar un reclamo, cuyo objeto del mismo es una promoción que el OPERADOR lanzó; sin embargo, por otro lado, afirma que no se ha configurado una vulneración a los derechos del usuario; aspecto que llama la atención, siendo necesario advertir que en el caso en particular concurre una falta de congruencia dado que:

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

i) Resulta innecesario afirmar que la ATT no tiene competencia para conocer el asunto reclamado, para colegir que la propia Autoridad no advierte vulneración a los derechos ni infracción alguna en el caso en concreto. Es decir, no se ha cuidado el hilo conductor que dote de orden y secuencia lógica al FORM 135/2025; puesto que la interpretación que se dio en el mismo resulta contradictoria; aspecto que además no mereció ninguna explicación por parte de este Ente Regulador.
ii) Por tal razón, en el FORM 135/2025 no se halla un análisis suficientemente motivado y fundamentado del porqué se ha sustentado tal afirmación, cuando lo correcto y coherente correspondía que, ante la falta de competencia, no ingrese a otras consideraciones; como incorrectamente lo hizo.
iii) Lo advertido, denota que no concurre la suficiente congruencia en el FORM 135/2025, al no existir cabal concordancia y correspondencia entre los antecedentes y lo considerado en la determinación final asumida por esta Autoridad.
iv) El INFORME TÉCNICO 834/20258, identificó un error en el cálculo del prorrateo
8. En tal sentido, en esta etapa recursiva, el Ente Regulatorio no puede subsanar las deficiencias encontradas en el FORM 135/2025, motivando una decisión administrativa que, como se ha evidenciado, adolece de dos de los elementos esenciales para su formación, como son la causa y el fundamento, al no haberse efectuado la expresión concreta de las razones que indujeron a esta Autoridad Regulatoria a emitir tal Formulario, habiendo advertido además que no concurre la suficiente congruencia en el mismo. En ese entendido, no resulta oportuno ni pertinente, en esta instancia de recurso de revocatoria, emitir mayor pronunciamiento sobre la argumentación de fondo expuesta por el RECURRENTE.
(…)
RESUELVE:
PRIMERO. – ACEPTAR el recurso de revocatoria presentado por MARCO ANTONIO LAZARTE NAVA, en contra del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Respuesta Procedente o Manifiestamente Infundada - Telecomunicaciones ATT-DJ-FREPR-ODE-TL LP 135/2025 de 23 de septiembre de 2025, REVOCANDO TOTALMENTE dicho acto administrativo, de conformidad a lo dispuesto en el inciso b) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.
SEGUNDO. – INSTRUIR que la Unidad Legal de Servicios, dependiente de la Dirección Jurídica de este Ente Regulador, realice el análisis correspondiente respecto a los aspectos observados en la presente Resolución, a efectos de la emisión de un nuevo pronunciamiento con la suficiente motivación y fundamentación, conforme a lo que por ley corresponda.
(…)"

De la revisión de la Resolución de Rechazo 135/2025, se tiene que la Autoridad reguladora básicamente se pronuncia incompetente a pronunciarse en reclamación administrativa respecto de las condiciones del servicio pactadas en contrato de adhesión suscrito entre el operador reclamado con el usuario reclamante, no obstante de ello, en la misma Resolución de Rechazo la ATT afirma que no se evidencia vulneración de derechos del usuario. Por lo que, considera en fase de admisibilidad se rechace el mismo por ser manifiestamente improcedente y estar fuera de su competencia, cuando manifestó *"Al haber verificado los requisitos de admisibilidad de la Reclamación Administrativa y en el marco del inciso a) del artículo 61 del Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, Reglamento a la Ley N° 2341 para el SIRESE (REGLAMENTO APROBADO POR DS 27172) y con base en el análisis realizado anteriormente corresponde RECHAZAR la Reclamación Administrativa por ser Manifiestamente Infundada y no corresponder a la competencia de esta Autoridad debiendo NOTIFICARSE a las partes con el presente acto y DISPONER EL ARCHIVO DE OBRADOS".*

Al respecto, resulta relevante considerar lo siguiente:

Cuando la ATT señala: ***"reclamo en el que el objeto del mismo es una promoción que el OPERADOR lanzó con una fecha de inicio y una fecha de finalización****, situación que se encuentra regulada a través de un contrato suscrito entre ambas partes USUARIO y OPERADOR,(…)* ***no pudiendo la ATT establecer un pronunciamiento al respecto"****;* en este punto de la Resolución de Rechazo 135/2025 no establece puntualmente por qué no

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 establecer un pronunciamiento respecto de una promoción del operador, que es parte de los antecedentes del reclamo, considerando que aunque se trate de una "promoción", sigue siendo ésta relacionada a la prestación de servicio, regulado por la ATT y no se trata de un simple contrato civil o comercial, máxime si la normativa establece la previa aprobación de los contratos de adhesión por parte de la Autoridad Reguladora.

No obstante de lo antes referido, la ATT en la Resolución de Rechazo 135/2025, señala: ***"Finalmente, toda vez que no se ha configurado alguna vulneración a los derechos de los usuarios de telecomunicaciones o alguna infracción que se encuentre descrita en el artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el sector de Telecomunicaciones,"*** Resulta incongruente que el acto administrativo que afirma que el objeto de reclamo esta fuera de la competencia de la ATT al mismo tiempo afirme que no se ha configurado vulneración a los derechos de los usuarios, siendo el análisis en el Recurso de Revocatoria correcto.

Adicionalmente, la Autoridad Reguladora expresa: ***"aclarar que los beneficios promocionales, son elementos accesorios a los servicios principales que ofrece el OPERADOR (...) no se encuentran contemplados en la normativa vigente o en los Contratos de Adhesión o en los Términos y Condiciones"***, al respecto resulta pertinente señalar :

La **Ley Nº 164 - Ley General de Telecomunicaciones Tecnologías de Información y Comunicación, de 08 de agosto de 2011**, establece:

"Artículo 54. (DERECHOS DE LAS USUARIAS Y USUARIOS). Las usuarias o los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación tienen derecho a: (...)
13. Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios."

"Artículo 59. (OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES). (...)
8. Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
(...)
10. Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios."

Ley Nº 453, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, de 4 de diciembre de 2013, establece:

"Artículo 5. (DEFINICIONES). Para los efectos de la presente Ley se establecen las siguientes definiciones: (...)
5. Autoridad Competente. Es la autoridad administrativa de los distintos niveles del Estado, con atribuciones establecidas mediante norma para ejercer las tareas de supervisión y control de la provisión de productos o el suministro de servicios.

Artículo 14. (OBLIGACIÓN DEL PROVEEDOR). El proveedor de productos o servicios, de conformidad a su normativa específica, está obligado a:
(...)
i. Indicar la información de las ofertas, cuando se publiciten rebajas de precios y promociones.

Artículo 18. (CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES OFERTADAS).
I. El proveedor deberá entregar a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores el producto o suministrar el servicio en las modalidades y términos ofertados o convenidos.

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

II. Los contratos por prestación de servicios con plazo indeterminado, deberán garantizar que las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores puedan concluir su relación contractual sin la necesidad de presentar otro requisito u otras condiciones fuera de las estipuladas previamente.
III. El incumplimiento a las condiciones ofertadas, obligan a la reparación o sustitución del producto o servicio a las usuarias y los usuarios, a las consumidoras y los consumidores.

SECCIÓN V
CONTRATOS DE ADHESIÓN Y CLÁUSULAS ABUSIVAS

Artículo 19. (CONTRATOS DE ADHESIÓN).
I. El contrato de adhesión es aquél en el que las cláusulas son dispuestas unilateralmente por un proveedor de productos o servicios, normalmente mediante un formulario preimpreso, de manera que la otra parte no pueda modificarlas o negociarlas, limitándose a aceptarlas o rechazarlas en su integridad.
*II. Los **modelos de contratos de adhesión deberán ser previamente aprobados por la autoridad que otorgue la autorización de la actividad**, conforme a las disposiciones de la presente Ley y la normativa específica.*

Artículo 20. (EFICACIA DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN). Los contratos de adhesión que no cumplan con las condiciones establecidas carecerán de eficacia jurídica total o parcial, previa determinación fundamentada por la autoridad competente.

Artículo 21. (CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN).
I. Los contratos de adhesión deben cumplir mínimamente lo siguiente:
a. Contener toda la información sobre los términos, modalidades, limitaciones y cláusulas a las que se someten las usuarias y lo usuarios, las consumidoras y los consumidores al momento de contratar, así como los medios y lugares que se disponen para que se realicen los pagos.
b. Estar redactados en términos claros, sencillos y comprensibles, legibles a simple vista y en idioma castellano u optativamente en otro idioma oficial del Estado que sea de conocimiento del adherente.
II. El contrato de adhesión no podrá hacer remisiones a otros documentos que no se entreguen a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, salvo que la emisión sea a una norma de carácter público.

Artículo 22. (CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS).
I. Son cláusulas abusivas aquellas que dejan a las usuarias y los usuarios, a las consumidoras y los consumidores en estado de total desventaja y desigualdad frente a los proveedores de productos o servicios.
II. Son cláusulas abusivas las que:
a. Excluyan o limiten los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, así como las que impliquen renuncia o restricción a formular reclamos o denuncias.
b. Establezcan a favor del proveedor, la facultad unilateral de modificar los términos del contrato de consumo o servicio, previamente suscrito.
c. Exoneren de responsabilidad al proveedor.
d. Establezcan el silencio de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, como aceptación de prestaciones adicionales no requeridas, pagos u otras obligaciones no estipuladas expresamente.
e. Señalen que la información personal o crediticia de las consumidoras y los consumidores, será compartida con otros proveedores, salvo lo dispuesto en normativa específica.
f. Otras que se establezcan en la normativa específica.
III. Las cláusulas abusivas insertas en los contratos, se tendrán por no puestas y no producirán efecto legal alguno.

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

Artículo 23. (PRÁCTICAS COMERCIALES ABUSIVAS).
Las prácticas comerciales abusivas están prohibidas y serán sancionadas por las autoridades competentes en el marco de la normativa específica.
Son prácticas comerciales abusivas:
a. Cobrar en moneda que no se encuentre en curso legal y vigente.
b. Aprovecharse de la urgencia o necesidad económica de las personas.
c. Cobrar por los productos y servicios no provistos o no solicitados.
d. Cobrar por servicios, habiendo solicitado su corte o suspensión, salvo lo establecido en los contratos correspondientes.
e. Realizar actos o conductas discriminatorias para la accesibilidad a productos o servicios.
f. El uso de métodos de cobranza que afecten la reputación, privacidad, actividad laboral o imagen de las usuarias y los usuarios las consumidoras y los consumidores.
g. Otras establecidas en normativa específica.

(…)
Artículo 26. (DERECHO A LA RECLAMACIÓN).
*I. Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores **tienen derecho a la reclamación, cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados**.*
II. El ejercicio de este derecho podrá realizarse ante los proveedores, quienes deberán atender y resolver las reclamaciones, de acuerdo a la naturaleza del producto o servicio.
III. Además de ejercer la reclamación ante el proveedor, las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores podrán realizar la reclamación administrativa ante entidades competentes, conforme a lo previsto en la respectiva normativa específica.
IV. Las entidades competentes garantizarán la protección efectiva del derecho a la reclamación individual o colectiva a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, a través de mecanismos institucionales

Artículo 46. (SISTEMA INFORMÁTICO SOBRE LA USUARIA Y EL USUARIO, LA CONSUMIDORA Y EL CONSUMIDOR).
(…)
Las entidades responsables de aprobar modelos de contratos y recibir reclamaciones, remitirán información digital o en otros formatos al Ministerio de Justicia, conforme a reglamento.

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

"ARTÍCULO 20.- (INFRACCIONES GENERALES). (…)
III. Son también infracciones contra el sistema de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación, las siguientes:
e. Ofrecer, suscribir contratos o prestar servicios de telecomunicaciones sin contar con los contratos de adhesión o términos y condiciones de la provisión de servicio, aprobados por la ATT;"

Contrario a lo que afirma la ATT de inexistencia de normativa vigente, respecto de promociones o contratos de adhesión, por la normativa citada se tiene claridad que sí existen disposiciones específicas relativas a los derechos y obligaciones de los proveedores y de los usuarios y consumidores, de los contratos de adhesión y de las promociones.

Consecuentemente, cuando la RA RE 9/2026, considera la falta de congruencia y falta de motivación y fundamentación, por lo que, revoca la Resolución de Rechazo 135/2025, disponiendo: *"SEGUNDO. – INSTRUIR que la Unidad Legal de Servicios, dependiente de la Dirección Jurídica de este Ente Regulador, **realice el análisis correspondiente respecto a los aspectos observados en la presente Resolución, a efectos de la emisión de un nuevo***

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

pronunciamiento con la suficiente motivación y fundamentación, conforme a lo que por ley corresponda.", ha obrado correctamente, por lo que, corresponde a esta instancia confirmar la resolución del Recurso de Revocatoria, para que el Ente Regulador emita una resolución de la Reclamación Administrativa presentada por el Usuario debidamente motivada y fundamentada, realizando la valoración de las pruebas presentadas por el Operador, así como lo argumentado en la reclamación administrativa para tomar una decisión conforme a derecho.

A través de Informe Jurídico MOPSV/DGAJ RJ Nº 096/2026 de 09 de septiembre de 2026, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del Recurso Jerárquico que ahora se examina, en mérito al análisis anteriormente expuesto, recomendó la emisión de la presente Resolución Ministerial por medio de la cual se Rechace el Recurso Jerárquico interpuesto por Vladimir Fernández Roa en representación de la empresa AXS BOLIVIA S.A., contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 09/2026 de 12 de enero de 2026, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, confirmando la misma, conforme al inciso c) del Artículo 91 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el Recurso Jerárquico interpuesto por Vladimir Fernández Roa en representación de la empresa AXS BOLIVIA S.A., confirmando la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 09/2026 de 12 de enero de 2026, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, en aplicación de lo dispuesto por el inciso c) del Artículo 91 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

Notifíquese, regístrese y archívese.

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

D.G.A.J. V°B° M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° M.O.P.S.V.

MCA/MAC

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