MINISTERIO DE
OBRAS PÚBLICAS,
SERVICIOS Y VIVIENDA

RESOLUCIÓN MINISTERIAL RJ Nº 097

La Paz, 09 SEP 2026

VISTOS:

El Recurso Jerárquico interpuesto por Claudia Lily Muñoz Carvajal, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 47/2026 de 06 de abril 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 29 de febrero de 2024, Claudia Lily Muñoz Carvajal presentó Reclamación Directa a la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A., registrada con el código ETEL_LPZ/000945/2024, señalando: *"CLIENTE DE LA INSTANCIA 73285966, RECLAMA por la factura del mes enero 2024 por el monto de Bs269.967.65, ya que habría habilitado el roaming internacional por un viaje del 18 de diciembre 2023 al 25 de enero 2024. Indica que no utilizó los datos del celular todo el tiempo puesto que habilitaba y deshabilitaba la opción de navegación cuando era necesario y tampoco realizó ni recibió llamadas en el exterior pide se verifique y no se realice el cobro total de la factura del mes de enero 2024, puesto que no estaría de acuerdo en pagar este monto".*

2. Que el 02 de abril de 2024, ENTEL S.A. resolvió la reclamación directa presentada por Claudia Lily Muñoz Carvajal, declarándola improcedente: *"(…) habiendo realizado el análisis de su reclamo, le informamos que no existe ningún error en los accesos/descargas realizadas por el tráfico de roaming internacional en el mes de enero de 2024. asimismo, comunicarle que se realizó la verificación de las tarifas aplicadas al tráfico cursado, por lo que se procederá con un descuento de bs. 185.23 en la factura del mes de marzo de 2024 (…)".*

3. Que el 22 de abril de 2024, Claudia Lily Muñoz Carvajal presentó Reclamación Administrativa, señalando lo siguiente: *"(…) en el marco del numeral 2. del artículo 75 de la Constitución Política del Estado, que establece que las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan del derecho a la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen, en este caso ENTEL no me ha informado sobre el consumo que habría tenido en mi consumo del servicio de roaming, para alcanzar un monto tan elevado y tampoco me ha respondido de forma motivada y fundamentada, para decidir que mi reclamo no es procedente, por lo que ha vulnerado mis derechos como usuaria, consumidora y ciudadana a la que asisten una serie derechos frente a la Administración, tal como lo establece el Inc. h) del artículo 16 de la Ley 2341 Ley de Procedimiento Administrativo: '(…) h) A obtener una respuesta fundada y motivada a las peticiones y solicitudes que formulen.' (…) Por lo que solicito a su autoridad al amparo del Decreto Supremo N° 1391 de 24 de octubre de 2012, Reglamento General a la Ley N° 164. de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, para el Sector de Telecomunicaciones, como ente regulador ejerza la defensa y la protección de mis derechos frente al operador o proveedor del servicio, en este caso ENTEL. Por lo que solicitó se haga un desglose detallado sobre el uso que habría tenido de dicho servicio y los tiempos de uso. además de las tarifas aplicadas. Manifestando mi total desacuerdo con la comunicación emitida vía mensaje de texto por ENTEL S.A. A tal efecto al amparo del artículo 24 de la Constitución Política del Estado que establece: 'Toda persona tiene derecho a la petición de manera individual o colectiva, sea oral o escrita, y a la obtención de respuesta formal y pronta (…)' y del inciso h) del artículo 16 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, que dispone que toda persona tiene derecho a obtener una respuesta fundada y motivada a las peticiones y solicitudes que formule (…)"*

4. Que mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 38/2024 de 25 de julio de 2024, la ATT formuló cargos a ENTEL S.A. *"(…) por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo III del Artículo 26 del REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES ante la supuesta facturación y/o cobro indebido por el monto de la factura del mes de enero de 2024 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

asciende a la suma de Bs. 269.967,65 (Doscientos sesenta y nueve mil novecientos sesenta y siete 65/100 Bolivianos) por el servicio de roaming internacional por un viaje realizado del 18 de diciembre de 2023 al 25 de enero de 2024, de acuerdo a lo expuesto en la Parte Considerativa Tercera del presente Auto (…)".

5. Que mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 52/2025, de 15 de diciembre de 2025, la ATT resolvió:

"PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por CLAUDIA LILY MUÑOZ CARVAJAL (USUARIA) CONTRA LA EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A., habiendo el OPERADOR desvirtuado '(…) la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo III del Artículo 26 del REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES ante la supuesta facturación y/o cobro indebido por el monto de la factura del mes de enero de 2024 que asciende a la suma de Bs. 269.967,65 (Doscientos sesenta y nueve mil novecientos sesenta y siete 65/100 Bolivianos) por el servicio de roaming internacional por un viaje realizado del 18 de diciembre de 2023 al 25 de enero de 2024, (…)' ante el supuesto cobro indebido por el servicio de Roaming Internacional, conforme se detalla en el CONSIDERANDO TERCERO (…)".

6. Que el 06 de enero de 2026, Claudia Lily Muñoz Carvajal presentó Recurso de Revocatoria en contra del Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 52/2025, de 15 de diciembre de 2025.

7. Que mediante Auto ATT-DJ-A LP 5/2026, de 20 de febrero de 2026, la ATT abrió término de prueba por el plazo de diez (10) días hábiles administrativos, a efectos de que el OPERADOR informe pormenorizadamente, dentro de la vigencia del término señalado: la entrega del tarifario; la publicación efectiva del tarifario en 2023-2024; y, el consumo real de datos en roaming.

8. Que el 09 de marzo de 2026, ENTEL S.A. presentó pruebas dentro del Recurso de Revocatoria.

9. Que mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 47/2026 de 09 de abril de 2026, la ATT resolvió: "*ÚNICO.- RECHAZAR el recurso de revocatoria presentado por CLAUDIA LILY MUÑOZ CARVAJAL en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 52/2025, de 15 de diciembre de 2025, y, en consecuencia, CONFIRMAR en todas sus partes dicho acto administrativo de conformidad a lo previsto por el inciso c) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO aprobado por el DS 27172.*"

10. Que mediante memorial presentado el 27 de abril de 2026, Claudia Lily Muñoz Carvajal, interpuso Recurso Jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 47/2026 de 06 de abril de 2026.

11. Que por nota ATT-DJ-N LP 380/2026, recibida en el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda el 29 de abril de 2026, el Director Jurídico de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes remitió antecedentes del Recurso Jerárquico interpuesto contra Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 47/2026 de 06 de abril de 2026.

12. Que a través de Auto de 11 de mayo de 2026, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, admitió y radicó el Recurso Jerárquico interpuesto por Claudia Lily Muñoz Carvajal, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 47/2026 de 06 de abril de 2026, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del Recurso Jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 97/2026 de 09 de septiembre de 2026, se tiene las siguientes consideraciones:

1. Que, el parágrafo II del Artículo 115 de la Constitución Política del Estado determina que: "El Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones".

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

2. Que, la parte pertinente del Articulo 117 de la citada norma Constitucional dispone que: "Ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso (...)."

3. Que, el artículo 232 de la misma norma suprema determina 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."

4. Que, el artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo determina que la actividad administrativa, se regirá, entre otros, por los principios de sometimiento pleno a la Ley, por el cual la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la Ley, asegurando a los administrados el debido proceso. Asimismo, establece que la administración pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.

5. Que, el parágrafo IV del artículo 66 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002 de Procedimiento Administrativo, dispone que la autoridad competente para resolver el Recurso Jerárquico será la máxima autoridad ejecutiva de la entidad o la establecida conforme a reglamentación especial.

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

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

Que una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, corresponde analizar si la Resolución Revocatoria guarda el debido sometimiento a legalidad en el procedimiento, si cumple con la debida motivación y fundamentación, en relación a los argumentos expuestos por la Recurrente, considerando que los argumentos de Claudia Lily

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

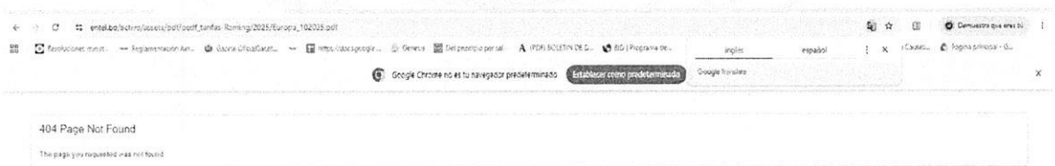
Muñoz Carvajal se resumen en que observa que no existe un debido pronunciamiento y valoración de los hechos señalados por la usuaria y los descargos presentados por ENTEL S.A., no hay pronunciamiento en relación al acceso a la página en la que estarían publicadas las tarifas, fecha de publicación de las mismas, hay vulneración al derecho a la defensa y el debido proceso por vulneración al principio de verdad material, falta de valoración probatoria y ausencia de motivación suficiente.

Es preciso iniciar el análisis señalando que llama la atención que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 52/2025 de 15 de diciembre de 2025, si bien menciona el número de correlativos de unos informes técnico y jurídico dentro de los antecedentes y se ha trascrito únicamente la conclusión del Informe Técnico, éstos no han sido incluidos dentro del texto de la Resolución; no obstante que el parágrafo III del artículo 52 de la Ley 2341 establece que "*La aceptación de informes o dictámenes servirá de fundamentación a la resolución cuando se incorporen al texto de ella*", observándose la falta de un debido sustento jurídico que fundamente las conclusiones arribadas, conformes se expone a continuación.

La omisión de incluir los Informes Técnico y Jurídico en el contenido de la Resolución, impiden valorar si acaso existe la debida correlación interdisciplinaria de los criterios de ambos en relación a la causa, diferenciar los criterios técnicos del análisis jurídico que habría sido realizado y verificar su pertinencia.

Es necesario tomar en cuenta que el artículo 32 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo, aprobado con Decreto Supremo N° 27113 de 23 de julio de 2003, establece: *"Sin perjuicio de los requisitos exigidos por otras normas, se considera requisito esencial previo a la emisión del acto administrativo: a. El dictamen del servicio permanente de asesoramiento jurídico, cuando exista riesgo de violación de derechos subjetivos. b. El debido proceso o garantía de defensa, cuando estén comprometidos derechos subjetivos o intereses legítimos."*

En ese sentido, de acuerdo a lo alegado por la Usuaria Recurrente, en relación a la publicación de tarifas en elsitio web del operador que habría sido señalada, se verifica que efectivamente en la dirección: https://www.wntel.bo/activos/assets/pdf/pdf_tarifas_roaming/2025/Europa_1020.pdf no se encuentran publicadas las tarifas:



Por otra parte, de la revisión de las actuaciones cursantes en el expediente, es evidente que dentro del Recurso de Revocatoria, como en instancia de resolución de la Reclamación Administrativa, no se verificó que ENTEL S.A. solamente ha presentado copia de las tarifas aplicables desde el 01 de enero de 2024, cuando el contrato y las tarifas que supuestamente habrían informado corresponden a un contrato suscrito el 16 de diciembre de 2023, es decir, con tarifas vigentes en el 2023. No se ha valorado el hecho que ENTEL S.A. no presentó pruebas en relación a la publicación tanto de las tarifas de 2023, como las del 2024 y si éstas fueron debidamente informadas y proporcionadas a la usuaria, limitándose la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 52/2025 de 15 de diciembre de 2025 a transcribir una tabla de tarifas sin establecer el periodo al que corresponden y peor aún, haciendo el análisis con base en tarifas de 2025. El análisis de la ATT, tantoen la reclamación administrativa como en Revocatoris, no consideró que la carga de la prueba la tiene el operador.

En el presente caso, corresponde observar que de la revisión de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 52/2025 de 15 de diciembre de 2025 impugnada, se verifica la falta de una debida valoración de las pruebas de descargo presentadas por ENTEL S.A., ya que no existe información desglosada y completa de las conexiones objeto de cobro en roaming, no siendo suficiente que se señale el país, sino además mínimamente las fechas, horarios, megas, tarifa que implica el consumo, en fin, lo que fuere pertinente a manera de dotar verdad

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

material y convicción a la reclamación, se extraña el detalle de tiempo de conexión de cada uno de los 72 registros, ni un desglose y explicación de cada uno de los cobros realizados de acuerdo a las conexiones, considerando que la usuaria ha señalado que no tendría habilitado el roaming internacional de datos de forma permanente y que ENTEL S.A. ha reconocido que no ha realizado de forma correcta el cálculo del cobro, disponiendo una devolución por un cálculo erróneo a partir de la reclamación interpuesta, lo cual tampoco se presenta de manera fundada. No se ha considerado que a momento de la contestación a la formulación de cargos, ENTEL S.A. no ha fundamentado su contestación de forma alguna, limitándose a negar los cargos y menos ha presentado pruebas de descargo, que si bien algunas fueron remitidas para la etapa para el avenimiento, no fue cumplida a cabalidad la obligación de aportación probatoria, en razón a la inversión de la carga de la prueba, conforme lo determina el artículo 62 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, además resulta llamativo, que sin haber presentado ninguna prueba ni argumntación, solicita la apertura de un término de prueba; aspecto que no fue debidamente valorado, considerando la naturaleza de la reclamación administrativa de proceso sumario para la restitución de derechos si hubieran sido vulnerados por un operador de servicios públicos. Por lo que corresponderá a la ATT realizar la valoración de las pruebas de descargo aportadas por el ENTEL S.A. en el procedimiento.

Por su parte, en relación a la motivación y fundamentación expuesta en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA-RE TL LP 47/2026, corresponde observar que la misma está afectada en su validez, pertinencia y legalidad, al estar basada en que la usuaria no aportó el sustento probatorio suficiente, desconociendo el artículo 62 antes referido, cuando señala:

"*(…) De igual forma, el citado informe precisa que no existe certeza técnica respecto a la supuesta desactivación del servicio en el dispositivo móvil de la USUARIA, quien si bien manifiesta haber deshabilitado el servicio en su equipo, no aporta elementos probatorios que permitan verificar dicha afirmación ni desvirtúen los registros técnicos generados en la red, los cuales reflejan consumo efectivo del servicio, concluyendo que, al evidenciarse tráfico efectivo, el servicio se encontraba operativo.*

En ese sentido, se concluye que el OPERADOR acreditó de manera suficiente el consumo del servicio, mediante registros técnicos objetivos y verificables, no habiendo la RECURRENTE desvirtuado dicha información con prueba idónea. Asimismo, se establece que el servicio fue habilitado a solicitud de la propia RECURRENTE, manteniéndose vigente durante el periodo observado, constituyendo ello una manifestación válida de voluntad con efectos jurídicos vinculantes respecto al uso del servicio y la facturación correspondiente.

En ese contexto, en aplicación del principio de verdad material, corresponde valorar la prueba en función de su capacidad de generar convicción sobre los hechos, otorgando mayor fuerza probatoria a los registros técnicos verificables, sin que ello implique desconocer la situación de asimetría probatoria del usuario, la cual, sin embargo, no lo exime de la carga mínima de aportar elementos que permitan desvirtuar los hechos acreditados.

En consecuencia, se concluye que el consumo del servicio de roaming internacional en el periodo observado ha sido acreditado de manera suficiente. (…)"

Al respecto, es claro que el análisis omitió considerar que, en una reclamación, la carga del prueba la tiene el operador y es quien debió probar de forma incuestionable que la usuaria tuvo habilitado el servicio de roaming de forma permanente, sin deshabilitación del mismo, o bien, el tiempo que fuere en relación al monto que consigna el operador en su cuenta, no siendo responsabilidad del usuario presentar pruebas, toda vez que se encuentra absoluta asimetría de la información respeto del servicio público, en desventaja tecnológica y logística respecto del operador que cuenta con los recursos necesarios para probar que el servicio fue prestado conforme a norma; máxime si a la usuaria no se le ha proporcionado la suficiente información respecto a las horas y tiempos de conexión, sino sólo un registro general, escasamente diferenciado por países y sin referencias a tiempos ni tarifas aplicadas, limitando a exponer un cuadro con la siguiente información:

"Sobre el detalle de tráfico de datos realizado desde la línea telefónica 73285966, que reflejo el

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

siguiente detalle.

Imagen N°6

TOTAL BYTES	MONTO $us.	TIPO CAMBIO	MONTO Bs. cliente
3.584.879.994	38.751,014	6,96	269.707,06

"Fuente: Informe Técnico ATT-OFR TJ-INF TEC TJ 140/2025"

Que de la verificación se tiene que el detalle a 72 registros, siendo los países donde se realizaron las navegaciones: España, Italia, Francia y Estados Unidos.

Que del análisis del detalle del tráfico de Internet generado a través del servicio de roaming internacional verificado se observa que, durante el mes de enero, la USUARIO estuvo:
- *En Francia y realizó un consumo de 249 MB de datos entre el 02 al 06 de enero;*
- *En Italia realizó un consumo 3.130 del 07 al 09 enero;*
- *En España realizó un consumo de 25 MB del 11 al 15 de enero y del 18 al 25 de enero de 2024;*
- *En Estados Unidos genero un tráfico de internet de 11,5 MB."*

Se expresa como si un cuadro supone un análisis y en el mismo se mostraran 72 registros de los que efectivamente podría verificarse las conclusiones a las que arriba; sin embargo, es evidente que ese cuando Imagen N° 6 no tiene ninguna de la información señalada, el cuadro está expresado en Bytes y la conclusión en MB, en el consumo de Italia no se detalla. Denotándose la falta de congruencia, coherencia y seriedad en la resolución de la reclamación y la debida motivación y fundamentación que debe contener todo acto administrativo.

Asimismo, se advierte que la reclamación fue resuelta considerando el costo de hasta 18 USD por cada MB, sin detalle alguno ni justificación de dicha aplicación, mostrando en la Imagen N° 7 un tarifario, sin señalar a qué periodo corresponde, cuando fue publicado, y otros detalles necesarios para la revisión y validación de tarifas aplicadas a la usuaria; máxime si ENTEL S.A. no ha presentado tal información, como se verifica de la documentación cursante en obrados.

Asimismo, es evidente que ninguna de las Resoluciones establece de forma motivada y fundamentada el cálculo del monto cobrado, así, por ejemplo, no se ha informado a qué números habrían sido realizadas las dos llamadas cobradas que la usuaria desconoce, demostrando la falta de una adecuada investigación por parte de la ATT y falta de valoración de las pruebas de descargo aportadas.

La ATT señala: *"En tal sentido, la normativa sectorial no exige la entrega física del tarifario como condición de validez de su aplicación, siendo suficiente su publicación en medios accesibles, por lo que la ausencia de entrega material no configura, por sí misma, vulneración normativaRespecto a la alegación de inexistencia del tarifario en las gestiones 2023–2024, no se ha evidenciado elemento objetivo que desvirtúe su disponibilidad, más allá de la afirmación de la RECURRENTE, mientras que el INFORME TÉCNICO 51/2026 acredita su existencia y aplicación. (…)"*

Al respecto, corresponde observar el error en el análisis, toda vez que en una Reclamación Administrativa el informe técnico emitido por un servidor público de la ATT no es prueba que rebata la reclamación del usuario, ni sustituye al operador en su deber probatorio respecto de la inversión de la carga de la prueba; por el contrario, debe ser el documento que plasme una adecuada investigación y valoración de las pruebas de descargo del operador en relación a los argumentos objeto de reclamo, conforme a derecho.

El análisis observado se aparta de la función del Ente Regulador, que es realizar una investigación imparcial y objetiva de la reclamación presentada por la usuaria, con base en los principios establecidos en el artículo 6 de la Ley N° 453 de 6 de diciembre de 2013, como el de Protección: "Se establecen mecanismo legales e institucionales destinados a garantizar el ejercicio de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores"; y el de favorabilidad que dispone que "En caso de duda, la Ley y las estipulaciones convenidas se

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

aplicarán en la forma más favorable a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores". Por lo que la conclusión expuesta en el punto iii. del numeral 4 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 47/2026, no sólo es equivocada, sino contraria a derecho, toda vez que el principio pro administrado y pro homine no son principios cuya "*aplicación procede únicamente en la interpretación normativa, especialmente ante situaciones de duda razonable o ambigüedad",* sino que rigen la actuación de la Administración Pública y su relación con el administrado, especialmente en reclamaciones, conforme se tiene establecido en la Constitución Política del Estado, los Tratados internacionales y la normativa vigente, considerando que la normativa ha dotado al usuario un régimen de protección especial.

En relación a la valoración de la prueba la ATT señala:

"(…) Respecto a la falta de valoración integral de la prueba, el Parágrafo IV del Artículo 47 de la LEY 2341, establece que: "…Las pruebas serán valoradas de acuerdo al principio de la sana crítica", en tal sentido la Administración se encuentra facultada de valorar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, siendo que, en materia de telecomunicaciones, los registros técnicos de red constituyen prueba especializada con alto valor probatorio, al reflejar de manera objetiva el uso del servicio. En este caso, la Autoridad Regulatoria valoró integralmente la prueba aportada, otorgando prevalencia a los registros técnicos del OPERADOR frente a las afirmaciones de la RECURRENTE, que no se encuentran respaldadas por evidencia técnica."

La Sentencia Constitucional Plurinacional 0262/2019-S3 de 08 de julio, en relación a la valoración de prueba ha establecido:

> *"(…) De un análisis exegético de ambos preceptos legales, la doctrina ha establecido que nuestro sistema de valoración probatorio es en consecuencia el de la sana crítica, dónde el juez o tribunal debe valorar la prueba producida durante el juicio oral de un modo integral y conjunto, a partir de los elementos probatorios introducidos en él, con la obligación que tiene de hacer conocer las razones de su convencimiento, demostrando el nexo racional entre las afirmaciones o negaciones a que llegó y los elementos de prueba utilizados para alcanzarlas, ejercicio que requiere la concurrencia de la descripción del elemento probatorio y su valoración crítica, para evidenciar su idoneidad y fundar así la conclusión en que se apoya, lo que se constituye en la garantía de que las decisiones judiciales, a fin de que no resulten puros actos de voluntad, conjeturas circunstanciales o emerjan de meras impresiones de los jueces, sino que sean consecuencia directa y racional de lo percibido en el juicio oral dentro de las condiciones de racionalidad y certidumbre de la decisión a ser asumida en sentencia; es decir, la valoración libre exige necesariamente que la decisión sea explicada."*

En la vía administrativa la actividad probatoria no se dirige tanto a la demostración de la existencia o inexistencia de unos hechos, sino a la comprobación o verificación del conjunto de datos que integran el presupuesto de hecho. La Ley de Procedimiento Administrativo Nº 2341, así como el Decreto Supremo Nº 27172, no establecen reglas generales y expresas sobre la valoración de la prueba, lo que supone la consagración de una regla de libre apreciación por el órgano administrativo, al estar dotado de una libertad de juicio en su apreciación solamente limitado por las reglas de la sana crítica, únicas que pueden determinar e imponer la obligación de dar mayor valor a algunas de las pruebas practicadas sobre otras, pero siempre dentro de esa apreciación valorativa particular e individualiza por prueba para luego su apreciación conjunta, a la que nos referimos anteriormente, es decir que los órganos administrativos no se encuentran sujetos a ningún régimen de prueba legal ni reglas valorativas de las pruebas cursantes en obrados y pueden, por lo tanto, formar libremente su convicción en cuanto a los hechos que constituyen la causa del acto.

De lo señalado, tanto en la normativa aplicable como de la jurisprudencia constitucional citada, se extrae que, si bien la ATT goza de discrecionalidad a momento de realizar la valoración de la prueba conforme la sana crítica, esto no la exime de motivar y fundamentar dicha valoración; por el contrario, obliga a la ATT, dentro de un proceso administrativo ya sea sancionatorio, recursivo o de otra naturaleza, explique razonadamente en la resolución el valor asignado a cada prueba y cómo llegó a su convicción, siendo imprescindible la motivación y fundamentación que dé las

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

razones técnicas y jurídicas por las que las pruebas que fueron admitidas o rechazadas, no siendo suficiente la sola mención que se ha realizado una valoración, sin sustento del tal análisis. Discrecionalidad no es sinónimo ni habilitación para la arbitrariedad.

En ese marco, es necesario señalar que la sana crítica en la valoración de la prueba de ninguna manera supone que la Administración pueda realizar una valoración arbitraria de las pruebas, como en el presente caso que se emiten opiniones sin sustento jurídico alguno en relación al supuesto "*alto valor probatorio*" de los descargos del operador, omitiendo considerar que es obligación del operador demostrar que el servicio contratado fue prestado en las condiciones pactadas y legalmente establecidas, sin que exista ningún tipo de abuso o exceso en contra del usuario, que la información fue fidedigna, veraz, completa, adecuada, gratuita y oportuna sobre las características del servicio.

En tal sentido, corresponde al Operador desvirtuar la reclamación del usuario, debiendo probar no sólo que el servicio fue prestado, sino que éste fue prestado conforme a norma y en las condiciones pactadas y aprobadas por la ATT. Por lo que, en Reclamaciones Administrativas, la norma vigente ha determinado la inversión de la carga de la prueba, no siendo responsabilidad del usuario probar su reclamación, de acuerdo al artículo 53 de la Ley N° 453 de 06 de diciembre de 2013 y el parágrafo II del artículo 63 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27112. La normativa referida a la protección de los derechos de los usuarios ha determinado que éstos últimos tienen una protección reforzada frente a los Operadores, por ejemplo, al determinar que si la empresa prestadora del servicio no responde al traslado de los cargos en el plazo establecido se darán por admitidos los cargos y probada la reclamación; por lo que, la conclusión de la ATT en sentido que decidió *otorgar prevalencia a los registros técnicos del OPERADOR frente a las afirmaciones de la RECURRENTE, que no se encuentran respaldadas por evidencia técnica*, es contraria a derecho.

Cabe citar la Sentencia Constitucional Plurinacional 0669/2020-S3 de 09 de octubre de 2020, en relación al alcance de la motivación y fundamentación que debe contener una resolución:

"(…) ***II.1. Jurisprudencia reiterada respecto a la fundamentación, motivación y congruencia de las resoluciones y su implicancia con el ejercicio del derecho a la defensa***

En ese contexto, la SCP 0893/2014 de 14 de mayo, concluyó que: «La motivación es una exigencia constitucional de las resoluciones -judiciales y administrativas o cualesquiera otras-, expresadas en un fallo en general, sentencia, auto, etcétera, porque sin ella se vulnera la garantía del debido proceso (art. 115.I de la CPE). El contenido esencial del derecho a una resolución fundamentada o derecho a una resolución motivada fue desarrollado en la SCP 2221/2012 de 8 de noviembre, y complementado por la SCP 0100/2013 de 17 de enero, teniendo en cuenta las finalidades que persigue este derecho fundamental. (…)

Sobre el segundo contenido, es decir, lograr el convencimiento de las partes de que la resolución no es arbitraria, sino por el contrario, observa: el valor justicia, el principio de interdicción de la arbitrariedad, el principio de razonabilidad y el principio de congruencia, en la SCP 2221/2012, el Tribunal Constitucional Plurinacional ha desarrollado las formas en las que puede manifestarse la arbitrariedad, señalando: "la arbitrariedad puede estar expresada en: b.1) una 'decisión sin motivación', o extiendo esta es b.2) una 'motivación arbitraria'; o en su caso, b.3) una 'motivación insuficiente", desarrollando más adelante, el contenido de cada una de ellas.

"b.1) Por ejemplo, cuando una resolución en sentido general (judicial, administrativa, etc.), no da razones (justificaciones) que sustenten su decisión, traducido en las razones de hecho y de derecho, estamos ante la verificación de una 'decisión sin motivación', debido a que 'decidir no es motivar'. La 'justificación conlleva formular juicios evaluativos (formales o materiales) sobre el derecho y los hechos sub iudice [asunto pendiente de decisión]'.

b.2) Del mismo modo, verbigracia, cuando una resolución en sentido general (judicial, administrativa, etc.) sustenta su decisión con fundamentos y consideraciones meramente retóricas, basadas en conjeturas que carecen de todo sustento probatorio o jurídico alguno, y alejadas de la sumisión a la Constitución y la ley, se está ante una 'motivación arbitraria'. Al respecto el art. 30.II de la Ley del Órgano Judicial (LOJ) 'Obliga a las autoridades a fundamentar sus resoluciones con la prueba relativa sólo a los hechos y circunstancias, tal como ocurrieron, es escrito cumplimiento de las garantías procesales'.

*En efecto, un supuesto de '**motivación arbitraria**' es cuando una decisión coincide o **deviene de la valoración arbitraria, irrazonable** de la prueba o, en su caso, de la omisión en la valoración de la prueba aportada en el proceso (SC 0965/2006-R), que influye, en ambos casos, en la confiabilidad de las hipótesis*

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

fácticas (hechos probados) capaces de incidir en el sentido, en los fundamentos de la decisión. Es decir, existe dependencia en cómo cada elemento probatorio fue valorado o no fue valorado, para que se fortalezca o debilite las distintas hipótesis (premisas) sobre los hechos y, por ende, la fundamentación jurídica que sostenga la decisión. (…)

b.3) De otro lado, cuando una resolución no justifica las razones por las cuales omite o se abstiene de pronunciar sobre ciertos temas o problemas jurídicos planteados por las partes, se está ante una 'motivación insuficiente'"» (las negrillas son nuestras).

Bajo este mismo tópico constitucional relacionado con la fundamentación y motivación de las resoluciones, la SCP 0071/2018-S1 de 19 de marzo, en relación a su implicancia con el derecho a la defensa, asumió el siguiente entendimiento: «La SCP 0558/2016-S2 de 27 de mayo, refiriéndose a la debida fundamentación que debe cumplir toda resolución judicial o administrativa, estableció que: "La fundamentación es una exigencia contenida dentro del debido proceso, siendo que una decisión es arbitraria cuando carece de razones, es antojadiza o producto de conocimientos insuficientes que no pueden sostener un mínimo análisis jurídico legal; al contrario, la decisión tiene fundamento en la medida en que se afirmen circunstancias de hecho y de derecho, sustentada en pruebas y normas aplicables que visualicen la base sobre la cual se apoya la decisión; estas afirmaciones no pueden ser frases trilladas o rutinarias, sino razones coherentes y claras referidas al caso concreto. ***Quien emita una resolución, sea administrativa o judicial, está en el deber de fundamentarla, porque solo así el administrado tendrá la posibilidad de analizar la decisión y de impugnarla; ante la omisión de una suficiente fundamentación se coarta su derecho a la defensa por estar imposibilitado de ponerla en duda. En ese sentido no debe limitarse la motivación como un mero requisito formal, al contrario, este requisito tiene por finalidad permitir la defensa del administrado****.*

Así, el derecho a una debida fundamentación y motivación de las resoluciones, se constituye en la garantía del sujeto procesal de que el juzgador al momento de emitir una decisión, explicará de manera clara, sustentada en derecho, los motivos que lo llevaron a tomar una decisión; argumentación que deberá seguir un orden coherente respecto a los hechos demandados y exponer con puntualidad los elementos jurídico-legales que determinaron su posición.

Dicho de otra forma, toda autoridad que dicte una resolución, debe imprescindiblemente exponer los hechos, realizar la fundamentación legal y citar las normas que sustentan la parte dispositiva de la misma, por cuanto 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 la decisión está regida por los principios y valores supremos rectores que orientan 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 (SSCC 0863/2007-R, 0752/2002-R, SC 1369/2001-R, entre otras).

En cuanto a la motivación, la SC 1365/2005-R de 31 de octubre, determinó lo siguiente: '…la motivación no implicará la exposición ampulosa de consideraciones y citas legales, sino que exige una estructura de forma y de fondo. En cuanto a esta segunda, la motivación puede ser concisa, pero clara y satisfacer todos los puntos demandados, debiendo expresar el Juez sus convicciones determinativas que justifiquen razonablemente su decisión en cuyo caso las normas del debido proceso se tendrán por fielmente cumplidas. En sentido contrario, cuando la resolución aun siendo extensa no traduce las razones o motivos por los cuales se toma una decisión, dichas normas se tendrán por vulneradas', coligiéndose que toda resolución emitida dentro de un proceso judicial o administrativo, debe inexcusablemente contener una adecuada motivación respecto a los hechos en los que se base, a las pruebas que se aportaron y a las disposiciones legales en las que se sustente su decisión, puesto que el relacionamiento de éstas con los hechos que le dieron origen, constituye la fundamentación y motivación a la que el debido proceso se refiere.

Ahora bien, de manera inescindible, el derecho a una debida motivación y fundamentación de las resoluciones, se halla interrelacionado con el principio de congruencia *entendido como '…la estricta correspondencia que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto, en materia penal la congruencia se refiere estrictamente a que el imputado no podrá ser condenado por un hecho distinto al atribuido en la acusación o su ampliación. 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, y que debe mantenerse en todo su contenido, efectuando un razonamiento integral y armonizado entre los distintos considerandos y juicios de valor 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 la razón que llevó a la determinación que se asume' (SCP 0387/2012 de 22 de junio), de donde se infiere que las resoluciones judiciales, deben emitirse en función al sentido y alcance de las peticiones formuladas por las partes procesales"» (el resaltado y subrayado son nuestros).*

Por lo expuesto, es evidente que la actuación de la ATT carece de una debida motivación y fundamentación, no ha realizado la adecuada valoración de las pruebas de descargo del operador, que es quien tiene la carga de la prueba respecto de lo reclamado por la usuaria, ni ha

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

logrado el convencimiento de las partes de que la resolución no es arbitraria y que se ha observado el valor justicia, el principio de interdicción de la arbitrariedad, el principio de razonabilidad y el principio de congruencia.

Habiendo evidenciado que el análisis de la ATT no se ajusta a derecho, siendo que lo analizado es suficiente para una toma de decisión fundamentada en la presente, y que esta instancia ha advertido la necesidad de que la ATT se pronuncie de manera congruente, fundamentada y motivada, no corresponde ingresar al análisis, respecto a otros argumentos expuestos por la Recurrente, debiendo disponerse la revocatoria de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 47/2026 de 06 de abril de 2026 y, en su mérito revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 52/2025 de 15 de diciembre de 2025.

Por todo lo referido y conforme al Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 97/2026 de 09 de septiembre de 2026, en el marco del inciso b) del parágrafo II del artículo 91 y en el marco del artículo 20 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo Nº 27172, corresponde Aceptar el Recurso Jerárquico interpuesto por Claudia Lily Muñoz Carvajal, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 47/2026 de 06 de abril de 2026, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, revocándola totalmente; y, en su mérito revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 52/2025 de 15 de diciembre de 2025.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el Recurso Jerárquico interpuesto por Claudia Lily Muñoz Carvajal, revocando totalmente la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 47/2026 de 06 de abril de 2026, y, en su mérito revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 52/2025 de 15 de diciembre de 2025, ambas emitidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, en aplicación de lo dispuesto por el inciso b) del parágrafo II del artículo 91 y en el marco del artículo 20 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo Nº 27172.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la emisión de una nueva resolución en la que se consideren los criterios de adecuación a derecho contenidos en la presente resolución.

Comuníquese, regístrese y archívese.

D.G.A.J. V°B° P.

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

D.G.A.J. V°B° Ruth J. Guillen O. D.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