MINISTERIO DE
OBRAS PÚBLICAS,
SERVICIOS Y VIVIENDA

RESOLUCIÓN MINISTERIAL RJ Nº 104

La Paz, 05 OCT 2026

VISTOS:

El Recurso Jerárquico interpuesto por Juan Fernando Tomás Querejazu Porro en representación de la empresa RÍO SELVA RESORT S.A. contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 52/2026 de 04 de mayo 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 a través del Formulario de Reclamación Directa ETEL_LPZ/006002/2023 de 10 de octubre de 2023 de Reclamación Directa presentado ante la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima – ENTEL S.A., Luis Néstor Torrez Cáceres en representación de RÍO SELVA RESORT S.A. manifestó lo siguiente:

"CLIENTE RECLAMA POR EL COBRO DE FACTURA DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL 2023. SOLICITA EL DETALLE DEL MOTIVO DEL COBRO POR SER EXCESIVO Y NO ACORDE A SU FACTURACIÓN HABITUAL DE LA LÍNEA 72033393. CONSULTÓ CON EL EJECUTIVO DE CUENTAS MARCELO CALLISAYA GUTIÉRREZ Y SUGIRIÓ QUE SE HAGA EL RECLAMO FORMAL EN ODECO (…)".

2. Que el 23 de noviembre de 2023, ENTEL S.A. resolvió la Reclamación Directa de la siguiente manera:

"Reclamo parcialmente procedente: sr. Usuario, habiendo realizado el análisis de su reclamo, le comunicamos que no existe ningún error en la descarga/accesos realizados por la línea 72033393 durante el mes de septiembre de 2023. Por otra parte, informarle que habiendo realizado la verificación de las tarifas aplicadas por el tráfico de roaming cursado, se procederá a la baja de la factura del mes de septiembre 2023, previo al cobro de Bs. 76.677,85 para la cuenta 103820334".

3. Que el 12 de diciembre de 2023, Luis Néstor Torrez Cáceres en representación de RÍO SELVA RESORT S.A. presentó Reclamación Administrativa, manifestando lo siguiente:

"Por medio de la presente me veo en la obligación de realizar el reclamo en segunda instancia contra la facturación emitida por la empresa ENTEL S.A. del celular Nro. 72033393, cuyo concepto de roaming internacional es bastante desproporcionado en relación al uso que se le dio al referido teléfono móvil, por lo que considero una facturación irregular por presentar importes exorbitantes y totalmente fuera de contexto, por lo que pido una solución satisfactoria al respecto, ya que lamentablemente ODECO de la empresa señalada omitió claramente dicho reclamo y no proporcionó la información necesaria y compresible para justificar tan elevado monto de facturación", A continuación, se detallarán la serie de irregularidades que me han conducido a redactar la siguiente carta en orden cronológico: 1. Por el mes de diciembre de 2018, tuvimos un cobro irregular y exorbitante por la facturación de roaming internacional de la línea celular de la empresa Nro. 67702831, la cual fue utilizada por uno de los funcionarios de la empresa en un viaje a EE.UU. en aquella oportunidad se nos explicó que dicho cobro elevado de roaming se debía a que dicho teléfono móvil tenía habilitado el plan de datos, y que por dicho motivo es que la facturación de roaming internacional se disparó. Con dicha lección amarga nos sirvió para tomar ciertas previsiones y se encomendó a partir de ese hecho lamentable que cualquier funcionario de nuestra empresa que tenga la necesidad de ocupar el teléfono móvil desactive su plan de datos. 2. En la gestión 2019 nuevamente nos encontramos que nos volvieron a facturar un importe totalmente exorbitante, ya que existía una facturación errada en roaming internacional de la línea 79033393 por los meses de Mayo (por un importe de Bs. 17.036.33.-) y Junio (por un importe de Bs. 55.872.25), la cual fue resuelta declarando fundado nuestro reclamo según RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA ATT-DJ-RA-ODETL-LP 40/2020 de 30 de enero 2020 mencionada en la RESOLUCION MINISTERIAL NRO. 024 DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA. 3. En el presente año, nuevamente se emite por parte de la empresa ENTEL S.A. una factura por un importe totalmente exorbitante errado en consumo de roaming

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

D.G.A.J. V°B° M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° María J. Guzmán O. M.O.P.S.V.

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

internacional de la línea 72033393 por el mes de SEPTIEMBRE 2023 por un importe de Bs. 73,604.43.-. Al respecto, es importante mencionar que dicha línea es utilizada por el Sr. Fernando Querejazu Porro, Gerente General de la empresa RIO SELVA RESORT S.A., quien viajó al exterior el mes citado, y teniendo como antecedente la mala experiencia que tuvimos tanto en la gestión 2018 (diciembre) y gestión 2019 (mayo y junio), el Sr. Fernando Querejazu tomó las medidas necesarias para no realizar ningún tipo de tráfico de datos por lo que tenía su plan de datos desactivado, sin embargo fue grande la sorpresa cuando nos llegó la factura del mes de septiembre 2023 con ese importe exorbitante que claramente se encuentra errado, más aún que no se generó tráfico de datos durante el viaje. 4. Al respecto presentamos nuestro reclamo en busca de una solución satisfactoria mediante FORMULARIO DE RECLAMO DIRECTA (ODECO) NRO. ETEL LPZ-0060022023 de fecha 10 de octubre de 2023, cuya descripción de reclamación directa dice (…) CLIENTE RECLAMA POR COBRO DE FACTURA DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL 2023. SOLICITA EL DETALLE DEL MOTIVO DEL COBRO POR SER EXCESIVO Y NO ACORDE A SU FACTURACIÓN HABITUAL DE LA LÍNEA 72033393. 5. Sin embargo, la empresa ENTEL S.A. hizo caso omiso a nuestro reclamo, respondiendo a la misma en fecha 23 de noviembre 2023 con la siguiente resolución: "Reclamo parciamente procedente: Sr. Usuario, habiendo realizado el análisis de su reclamo, le comunicamos que no existe ningún error en la descarga/accesos realizados por la línea 72033393 durante el mes de septiembre 2023. Por otra parte, informarle que habiendo realizado la verificación de las tarifas aplicadas por el tráfico roaming cursado, se procederá a solicitar la baja de la factura del mes de septiembre 2023, previo al cobro de bs. 76,677. 85. - para la cuenta 103820334 (como consta en el formulario de ODECO y resolución de la empresa, de fecha 22 de noviembre 2023, adjunto copia del mismo)", "Por lo expuesto realizo el reclamo pertinente amparado en el Artículo 59°, Reclamación Administrativa, Sección II, del D.S. No. 27172 reglamento a la Ley No. 2341, de Procedimiento Administrativo; y solicito a su autoridad que se emita el correspondiente auto de formulación de cargos en contra de la empresa ENTEL S.A. por las infracciones en contra del artículo 54.3 del La Ley de telecomunicaciones, que dispone que los usuarios tienen: "derecho a acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna, y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación a ser proporcionada por los operadores o proveedores de servicios.", asimismo el artículo 26.1 del Reglamento de Sanciones aprobado por el DS 25950 de 10/10/2000, dispone que "constituyen infracciones cualquier transgresión a de las disposiciones contenidas en la leyes, su reglamento" ; finalmente el artículos 15.I.a) del mismo Reglamento se Sanciones refiere que: "constituyen infracciones contra los derechos de los usuarios la facturación indebida y/o cobro indebido de facturas.", todas en las cuales ha incurrido la empresa ahora denunciada, siendo que ante el reclamo en primera instancia no ha provisto la información necesaria mínima para justificar el cobro de Bs. 73,604.43 por el mes de septiembre de 2023 por el servicio de roaming internacional de la línea 72033393", "Correspondiendo igualmente aplicar el artículo 63.II del DS 27112 con respecto a la empresa ENTEL S.A. y en consecuencia disponer declarar fundado el presente reclamo, instruir a la empresa ENTEL S.A. proceder a la devolución de los Bs. 73,604.43; y apercibir a la empresa ENTEL S.A. a proporcionar la información precisa, clara y concreta sobre las peticiones que se realizan por parte de sus usuarios".

3. Que mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 25/2024 de 16 de mayo de 2024, la ATT formuló cargos a ENTEL S.A.:

"PRIMERO.- FORMULAR CARGOS contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A. por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del Artículo 26 del REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES, al no remitir la información solicitada ante esta Autoridad en cumplimiento de lo señalado por el Artículo 32 de la RAR 322/2023 que va en concordancia con el Artículo 58 del REGLAMENTO APROBADO POR EL D.S.27172 y para efectos de su correspondiente evaluación, en observancia al Punto Considerativo (3) Tercero.

SEGUNDO.- FORMULAR CARGOS contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – 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, puesto que no existen antecedentes sobre el tráfico de consumo realizado por el USUARIO, además, de existir contradicción en respuesta ENTEL S.A., en observancia al Punto Considerativo (3) Tercero.

TERCERO.- FORMULAR CARGOS contra EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A. por la presunta comisión de la infracción establecida en el d) del Parágrafo III del Artículo 26 del REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES, ya que de acuerdo a los extremos vertidos por el USUARIO, no se habría brindado información clara y precisa que justifique el monto adeudado, en observancia al Punto Considerativo (3) Tercero".

4. Que mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 13/2025 de 20 de junio de 2025, la ATT declaró infundada las Reclamaciones Administrativas.

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

5. Que mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 92/2025, de 26 de agosto de 2025, se revocó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 13/2025 de 20 de junio de 2025 e instruyó a la Unidad Legal de Servicios dependiente de la Dirección Jurídica efectuar el análisis respectivo que permita la emisión de un nuevo pronunciamiento con la suficiente motivación y fundamentación sobre la reclamación administrativa presentada.

6. Que mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 2/2026 de 19 de enero de 2026, la ATT resolvió lo siguiente:

"PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por LUIS NÉSTOR TORREZ CÁCERES (RECLAMANTE) en representación del HOTEL RÍO SELVA RESORT S.A. (USUARIO) contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANONIMA – ENTEL S.A. (OPERADOR) habiendo ENTEL S.A. desvirtuado: a) la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del Artículo 26 del REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES, conforme los argumentos descritos en el CONSIDERANDO TERCERO.

SEGUNDA.- DECLARAR INFUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por LUIS NÉSTOR TORREZ CÁCERES (RECLAMANTE) en representación del HOTEL RÍO SELVA RESORT S.A. (USUARIO) contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANONIMA – ENTEL S.A. (OPERADOR) habiendo ENTEL S.A. desvirtuado: b) la presunta infracción establecida en el inciso a) del Parágrafo III del Artículo 26 del REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES, conforme los argumentos descritos en el CONSIDERANDO TERCERO.

TERCERA.- DECLARAR INFUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por LUIS NÉSTOR TORREZ CÁCERES (RECLAMANTE) en representación del HOTEL RÍO SELVA RESORT S.A. (USUARIO) contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANONIMA – ENTEL S.A. (OPERADOR) habiendo ENTEL S.A. desvirtuado: c) por la presunta comisión de la infracción establecida en el d) del Parágrafo III del Artículo 26 del REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES, conforme los argumentos descritos en el CONSIDERANDO TERCERO".

7. Que el 4 de febrero de 2026, Juan Fernando Tomás Querejazu Porro en representación de la empresa RÍO SELVA RESORT S.A. presentó Recurso de Revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria 2/2026 de 19 de enero de 2026.

8. Que mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 52/2026, de 04 de mayo de 2026, la ATT resolvió:

"ÚNICO.- RECHAZAR el recurso de revocatoria interpuesto por Juan Fernando Tomás Querejazu Porro, representante legal de la Empresa Río Selva Resort S.A., en fecha el 4 de febrero de 2026, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 02/2026 de 19 de enero de 2026, CONFIRMANDO TOTALMENTE dicho acto administrativo, de conformidad a lo dispuesto en el inciso c) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, conforme a lo expuesto en el presente pronunciamiento."

9. Que mediante memorial presentado el 25 de mayo de 2026, Juan Fernando Tomás Querejazu Porro en representación de la empresa RÍO SELVA RESORT S.A. presentó Recurso Jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 52/2026 de 04 de mayo de 2026.

11. Que por nota ATT-DJ-N LP 482/2026, 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-TL LP 52/2026 de 04 de mayo de 2026.

CONSIDERANDO: Que los argumentos planteados por RÍO SELVA RESORT S.A. en su Recurso Jerárquico son los siguientes:

- "*Consecuentemente ni la resolución administrativa ni la resolución de revocatoria han considerado o analizado debida y correctamente los fundamentos del recurso de revocatoria, denotando nuevamente una incongruencia, además de ser evidente la ausencia sustento probatorio idóneo por el que sustentaría y*

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

D.G.A.J. V°B° M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° María J. Guillen O. M.O.P.S.V.

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

confirmarían declarar infundada la reclamación en especial sobre la infracción del artículo 26.III.a) del Reglamento de infracciones y sanciones por Facturación v/o cobro indebido.
Consecuentemente la Resolución Revocatoria de forma conclusiva directamente, en su página 10 afirma que la Resolución Administrativa evidenció 222 registros de tráfico de navegación (anexo 1) así también llamadas y mensajes, sin embargo ni en la resolución administrativa ni la resolución de revocatoria no cursa transcripción, registro, detalle o similar en la que pueda constatarse esta afirmación dentro de la resolución, ya que la misma se limita citar la conclusión del informe de evaluación de descargos, consecuentemente ninguna de las resoluciones citadas cuenta con sustento sobre la afirmación de existir tráfico el mes de septiembre de 2023 por servicio de roaming proveniente del número 72033393, por lo que mal podría concluirse que el operadora ha demostrado que la facturación de Bs. 73.604,43.- es verídica, ya que la resolución no analiza ni evalúa o valora el supuesto elemento probatorio que acreditaría el tráfico de datos del mes de septiembre de 2023, si bien cursan tablas en la resolución, se tratan de tarifas, empero ninguna sobre tráfico de datos, fechas, horas, lugar y cotos, simplemente cita el informe que a su vez cita dicho reporte, supuestamente en el anexo 1, empero, ello dista mucho de una verdadera verificación de prueba a fin de afirmar que la facturación de ENTEL resultaría correcta.
Consecuentemente la falta de un sustento probatoria idóneo acreditado por el operador por el cual se demuestre idóneamente la debidamente la facturación de Bs. 73.604,43.- que supondría el motivo por el cual se ha declarado infundado el reclamo planteado por la empresa que represento, no existe, lo que denota una evidente falta de fundamentación y motivación de dicho acto administrativo."

- "Esta insuficiente fue advertida por en ambas Resoluciones N- 52/2026 y N 02/2026 no cumplen con la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA-RE-TL-LP 92/2025, que, al disponer la anulación de una primera resolución emitida por la misma ATT, señalo expresamente: (…)
En el caso, las resoluciones N° 02/2026 y N° 52/2026 emitida por la ATT incurre en la misma Insuficiencia ya observada, pues claramente puede advertirse que su contenido casi in extenso es idéntico al de la RAR 13/2025, ya que únicamente insertan el título "Del nuevo análisis legal" empero el contenido es exactamente el mismo, señalando que el operador habría remitido dos notas, de fs, 23 a 25 y 77 + CD, para seguidamente analizar únicamente el error de cálculo, cuando el reclamo está relacionado al cobro por un servicio no utilizado, es decir dan por cierto únicamente la formación de la resolución N- 02/2026 sobre los 222 registros, consecuentemente se mantiene la falta de fundamentaciones y motivación de esta segunda resolución."

- "En suma, su autoridad debía analizar y considerar si existen pruebas que sustenten hechos objetivos, más allá de ligeramente citar el dato de un informe técnico, legal o de descargos, a fin de concluir que el operador habría demostrado que el cobro por el servicio roaming del mes de septiembre de 2023 sería correcto y por sobre todo verídico, la simple mención de existir supuestamente 222 registros de tráfico, sin especificarse de donde proviene tal detalle, cual su idoneidad, a que lapsos pertenecería, de que numero y en qué lugar y por sobre todo que no hayan sido voluntariamente activados por el usuario, no resulta suficiente para afirmar que ENTEL como operador demostró que su cobro es correcto, lo que además supone un violación evidente del artículo 63.II del DS 27172, que dispone expresamente que la carga de la prueba en las reclamaciones administrativas se encuentra sobre el operador, por lo que ENTEL tenía la obligación de demostrar de forma idónea que el cobro por el mes de septiembre de 2023 provenía un servicio efectivamente prestado y por tanto cobrado, además, de demostrar que la activación de datos fue efectivamente realizada por el usuario y no por defecto de sistema o similar, lo que no se ha demostrado y consecuentemente no se ha reflejado en la Resolución Administrativa ahora recurrida."

- "Por lo que no es acertado legalmente presumir a favor del operador, solo citando que este adjunto notas de descargo + CD, tal cual en los hechos hace la resolución administrativa ahora impugnada, al no existir prueba idónea y verídica sobre el cobro Bs. 73.604,43.- por el servicio de mes septiembre de 2023, lo que denota claramente una falta de fundamento y motivación coherente y razonable, que supone un elemento componente del citado derecho al debido proceso, afectación que trasciende en la afectación del derecho a la defensa, que esencialmente vulnera el derecho de todo usuario. En relación a lo expuesto, la falta evidente motivación y fundamentación resulta sumamente vulnerante, por cuanto, aún en la vía administrativa, la autoridad recurrida viene administrando justicia, por ello dicha tarea no puede entenderse como un ejercicio simplemente mecánico sin sustento probatorio, y suplirlo con la trascripción de fragmentos de informes, más al contrario, al ser un acto administrativo la norma exige que este deba contener las razones y motivos por los cuales se asumió tal o cual decisión en atención a los hechos y las pruebas vertidas en la causa, ello por la simple razón que la debida fundamentación del acto administrativo se trata de un componente del derecho al Debido Proceso (…)"

- "Consecuentemente la resolución administrativa recurrida vulnerada manifiestamente el derecho de consumidor de la empresa RIO SELVA RESORT S.A. garantizados en el artículo 72.II de la CPE, que expresamente dispone que los consumidores tienen derecho: "A la información fidedigna sobre las

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

D.G.A.J. V°B° M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Mario J. Guillen O. M.O.P.S.V.

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

características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen derecho que también se encuentra resguardado en la Ley 453 – Ley General de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores, que dispone: "(Derecho a la información) Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a recibir información fidedigna, veraz, completa, adecuada, gratuita y oportuna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.", en el caso esta información sobre el consumo o uso del roaming de la del número 72033393 no cumple con tales características, ni fidedigna, ni veraz, ni completa, ni adecuada, ya que la Resolución Administrativa no coteja, ni verifica, que la información del supuesto tráfico de navegación, llamadas y mensajes del número 72033393 en el mes de septiembre de 2023 sea fidedigna, pues no analizo en absoluto prueba alguna que así lo demostrare, sino que únicamente se limitó a citar el fragmento de un informe técnico que hacer referencia a un anexo, por lo que mal, pudo concluir que la facturación por Bs. 73.604,43.- sea correcta y verídica, por ello no puede simplemente presumirse que el extracto o reporte dado por ENTEL sea considerado idóneo en su integridad, ya que ese no fue puesto en conocimiento de la empresa oportunamente en septiembre de 2023, más si en el caso se abrió un periodo de prueba en fase de recurso de revisión, que sin duda fue abierta por que la ATT no tenía certeza probatoria sobre los elementos aportados por ENTEL, por ello no resulta lógico que habiendo aperturado un periodo de prueba, en la que no se aportó absolutamente ningún documento nuevo por ENTEL, se emita la Resolución N° 052/2026 y consecuentemente se declare infundado el reclamo, es decir, cual la razón de abrir el periodo de prueba en revocatoria y más cuestionable aun cual el motivo por el que aun sin presentar prueba idónea nueva la resolución de revocatoria sea emitida en favor de ENTEL, lo que denota que no se cumplió la carga de inversión de la prueba empero un así de forma incoherente se declaró Infundada la reclamación. Consecuentemente ambas Resoluciones la N- 02/2026 y N- 52/2026 ha vulnerado el artículo 6 de la Ley 453 - Ley General de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores, que expresamente dispone la aplicación del principio de favorabilidad a los usuarios y no a los operadores, por motivos lógicos, pues son estos últimos quienes tiene el dominio del servicio que prestan al imponer sus condiciones, precepto que dispone expresamente: "En caso de duda, la Ley y las estipulaciones convenidas se aplicarán en la forma más favorable a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.", en el caso, siendo que el operador - ENTEL no ha demostrado con información fidedigna, idónea, completa ni adecuada que corresponde el cobro de Bs. 73.604,43.- facturado el mes de septiembre de 2023 de la línea 72033393, por lo que no habiendo cumplido con dicha carga de la prueba, y es más siendo evidentes tales dudas, se ha abierto un periodo de prueba en revocatoria en el cual la empresa denunciada no ha presentado ninguna prueba idónea nueva, correspondía declara fundadas las reclamaciones del auto de cargos, pues correspondía aplicar imperativamente el artículo 63.II del DS 27172, que dispone QUE LA CARGA DE LA PRUEBA EN LAS RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS SE ENCUENTRA SOBRE EL OPERADOR, por lo que ENTEL tenía la obligación de demostrar de forma idónea que el cobro por el mes de septiembre de 2023 provenía un servicio efectivamente prestado y por tanto cobrado, no por un simple registro autónomo y unilateral de tráfico, además, de demostrar que la activación de datos fue efectivamente realizada por el usuario y no por defecto de sistema o similar, lo que no se ha demostrado y consecuentemente no se ha reflejado en la Resolución Administrativa ahora recurrida."

- "Por lo que no es acertado legalmente presumir en favor del operador, tal cual lo hizo la Resolución 02/2026 y lo ratifica la Resolución 052/2026, que se limitaron a citar que adjunto notas de descargo + CD, lo que no pude conformar prueba idónea ni verídica sobre el cobro Bs. 73.604,43.- por el servicio de mes septiembre de 2023, ello por cuanto el Artículo 75 de la CPE, dispone expresamente 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, derecho que igualmente fue vulnerado no solo por la empresa ENTEL sino también por la ATT, al otorgarle un valor absoluto a los reportes autónomos de ENTEL, que en todo caso debieron ser puestos en conocimiento de nuestra empresa de forma oportuna el mes de septiembre de 2023, por lo que es evidente que fue vulnerado por el operador quien no hizo conocer de forma oportuna los supuestos registros contenidos, según la resolución impugnada, en dos notas, de fs. 23 a 25 y 77 + CD, para seguidamente analizar únicamente el error de cálculo, cuando el reclamo está relacionado al cobro por un servicio no utilizado, en tal sentido no existe idoneidad, o certeza de que al documentación o información presentada por ENTEL es fidedigna o valida solo por la emite el operador, sin que exista ninguna validación o certificación de algún ente observador o entidad calificada para dar certidumbre de que dichos datos provistos serian verídicos, menos una si estos no fueron puestos en conocimiento de nuestra empresa como Usuaria de forma oportuna, y no tardíamente dentro de la presente causa, por ello ENTEL debería presentar documentación no unilateralmente generada sino debidamente certificada y valida por un tercero o ajeno calificado, lo ciertamente no ha hecho, por ello correspondía otorgar la tutela en favor de nuestra empresa., es decir no existe un documento idóneo ni verídico que acredite acreditaría el tráfico de datos en dicho mes y que ia facturación del operador fue correcta, es decir, no existe constatación de que el servicio haya sido prestado verídicamente, menos aún que eta haya sido comunicada oportuna y probamente a nuestra empresa."

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

D.G.A.J. VºBº M.O.P.S.V.

D.G.A.J. VºBº María J. Guillen O. M.O.P.S.V.

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

- *"Finalmente, corresponde tener presente que tampoco resulta lógico declarar infundadas la reclamación sobre Facturación y/o cobro indebido (artículo 26.III.a del Reglamento de infracciones y sanciones de la ATT), por cuanto no se ha analizado en absoluto si la facturación y el cobro que se pretende de la empresa es correcto, cuando en ello reside la reclamación principal siendo que ENTEL no informo de forma completa ni oportuna, de donde provenían este supuesto cobro, tampoco lo hizo ante la queja ODECO, sino que supuestamente remitido sus informes en el presente proceso regulatorio, empero, ello más aun demuestra lo imparto de la información para el cobro pretendido, incurriendo en la infracción del articulo 26.III.d del mismo reglamento, infracciones que por cierto nunca son identificada debidamente por la resolución en su contenido, simplemente se citan los artículos, empero, nunca se ingresa al contenido de los mismos, cuando ello resulta sumamente relevante, empero, en el caso también destaca claramente lo inoportuno de la provisión de información de ENTEL, pues por ese motivo justamente se iniciaron los cargos en su contra, por no proveer Información cuando le fue solicitado por el usuario y por la entidad, por lo que ilógica resulta que se concluya que no infringió dicho precepto que claramente destaca como falta no proveer información completa y oportuna."*

- *"consecuentemente, no puede simplemente presumir por la cita o señalamiento, que el operador informo y presento un CD que efectivamente hayan existido el tráfico en el mes de septiembre de 2023 de la línea 72033393, en todo caso correspondía a la empresa NOTIFICAR como bien señala que se activaría el servicio al estar fuera del país y cortar el servicio, previamente antes de que exista un confirmación o anuencia del usuario de estar de acuerdo de continuar con el servicio con la tarifas diferenciadas en el exterior, tampoco existe sustento probatorio sobre tal notificación realizada supuesta por la empresa ENTEL por el tráfico de septiembre de 2023, por ello nuevamente corresponde invocar la presunción en favor del usuario y no del operador como se ha procedido en la presente causa, que ha sido cabalmente vulnerada por la Resolución Impugnada, cuando lo cierto que es la factura que pretende cobrarse por ENTEL no ha sido sustentada verídicamente el algún servicio que pudiera haber favorecido a la empresa, e igualmente si este servicio se hubiera activado automáticamente, tampoco corresponde viabilizar tal cobro por que no hubo una comunicación efectiva ni aceptación o conformidad sobre el servicio en el exterior ni menos aun sobre las tarifas excesivas."*

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del Recurso Jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 104/2026 de 05 de octubre 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".

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**

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

D.G.A.J. V°B° M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Guillen Q. 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

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, que pueden resumirse en que no existió una adecuada valoración de las pruebas, se reitera el análisis de la resolución revocada, no se ha pronunciado respecto de los argumentos de la reclamación administrativa, carece de una debida motivación y fundamentación, solo cita que está adjunto notas de descargo + CD, señala que la ATT debía analizar y considerar si existen pruebas que sustenten hechos objetivos, más allá de ligeramente citar el dato de un informe técnico, legal o de descargos, a fin de concluir que el operador habría demostrado que el cobro por el servicio roaming del mes de septiembre de 2023 sería correcto y por sobre todo verídico, la Resolución Administrativa no coteja, ni verifica, que la información del supuesto tráfico de navegación, llamadas y mensajes del número 72033393 en el mes de septiembre de 2023 sea fidedigna, pues no analizó en absoluto prueba alguna que así lo demostrare, no puede simplemente presumirse que el extracto o reporte dado por ENTEL sea considerado idóneo en su integridad, ya que ese no fue puesto en conocimiento de la empresa oportunamente en septiembre de 2023, no se ha demostrado que la activación de datos fue efectivamente realizada por el usuario y no por defecto de sistema o similar, ENTEL no informó de forma completa ni oportuna de donde provenían este supuesto cobro, tampoco lo hizo ante la queja ODECO, incurriendo en la infracción del articulo 26.III.d del mismo Reglamento, Infracciones que por cierto nunca son identificadas debidamente por la resolución en su contenido.

Para el análisis de los argumentos debe considerarse la base legal para realizar la valoración de pruebas dentro de un procedimiento administrativo, como es una Reclamación Administrativa. En ese marco, corresponde considerar que el Parágrafo IV del Artículo 47 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, establece que: *"...Las pruebas serán valoradas de acuerdo al principio de la sana crítica"*. Al respecto, la jurisprudencia constitucional

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

entre otras Sentencias, en la Sentencia Constitucional Plurinacional 0262/2019-S3 de 08 de julio, 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 tasada, 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 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, siendo uno de los argumentos expuestos por el Recurrente que la valoración de las pruebas no fue correcta y que los pronunciamiento de la ATT carecen de una debida motivación y fundamentación, considerando que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 52/2026 de 04 de mayo de 2026 se limitó a señalar que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 2/2026 de 19 de enero de 2026 se encuentra debidamente fundamentada sin analizar específicamente a la valoración de las pruebas realizada, corresponde referirse a lo expuesto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 2/2026 de 19 de enero de 2026 en relación a las pruebas que habrían sido sustento de la determinación asumida para la revisión de legalidad de dichos pronunciamientos:

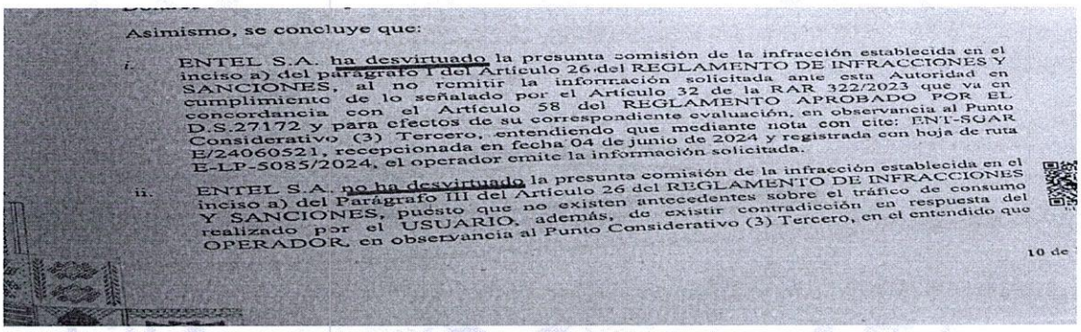
En primer lugar, se observa que en los vistos de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 2/2026, como en el numeral 4.1. de análisis, se hace referencia a Informes Técnicos y Legales de la gestión 2024 y a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 13/2025, a pesar de que ésta fue revocada por ser incongruente y carecer de una debida motivación y fundamentación, reiterando el mismo análisis. Por tanto, debe señalarse que reiterar el mismo análisis implica que no se ha subsanado de forma alguna la falta de una debida motivación y fundamentación en el análisis de la reclamación administrativa y las incongruencias

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

advertidas mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 92/2025 de 26 de agosto de 2025, verificándose un primer vicio en relación a la debida motivación y fundamentación.

Cabe tomar en cuenta que, al haber sido revocada la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 13/2025, los informes que la sustentan (según se menciona en los vistos) han quedado revocados también; por lo que no corresponde que sustenten un nuevo pronunciamiento que requería un análisis con una valoración de pruebas debidamente motivado y fundamentado.

Asimismo, se observa que en el análisis en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 2/2026, además de haber considerado Informes de 2024 que ya fueron observados y revocados, de éstos sólo se ha extractado algunas partes, pero la conclusión a la que llegó el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 305/2024 de 14 de junio de 2024, no ha sido considerada tanto en la primera resolución como en la emitida en 2026, siendo que en ese momento ya señalaba:

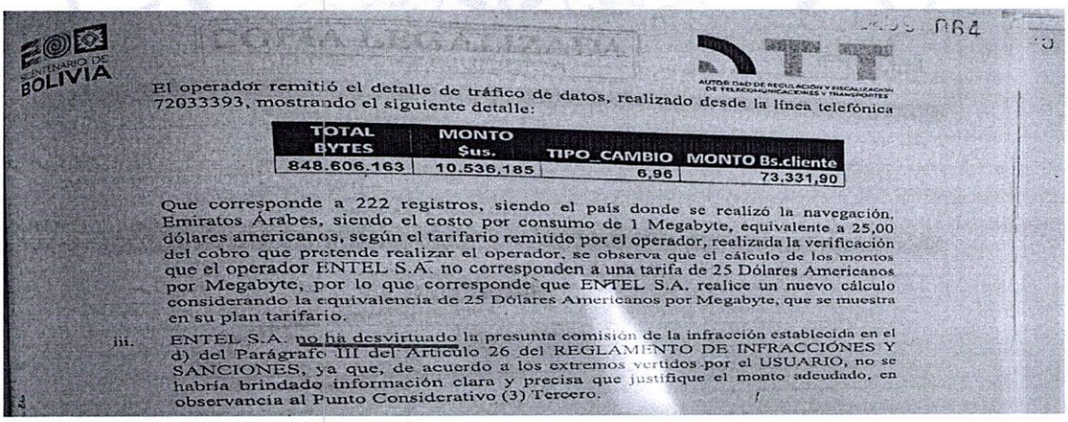


Asimismo, se concluye que:

i. ENTEL S.A. ha desvirtuado la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del Artículo 26 del REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES, al no remitir la información solicitada ante esta Autoridad en cumplimiento de lo señalado por el Artículo 32 de la RAR 322/2023 que va en concordancia con el Artículo 58 del REGLAMENTO APROBADO POR EL D.S.27172 y para efectos de su correspondiente evaluación, en observancia al Punto Considerativo (3) Tercero, entendiendo que mediante nota con cite: ENT-SGAR E/24060521, recepcionada en fecha 04 de junio de 2024 y registrada con hoja de ruta E-LP-5085/2024, el operador emite la información solicitada.

ii. ENTEL S.A. no ha desvirtuado la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del Parágrafo III del Artículo 26 del REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES, puesto que no existen antecedentes sobre el tráfico de consumo realizado por el USUARIO, además, de existir contradicción en respuesta del OPERADOR, en observancia al Punto Considerativo (3) Tercero, en el entendido que

10 de



BICENTENARIO DE BOLIVIA

El operador remitió el detalle de tráfico de datos, realizado desde la línea telefónica 72033393, mostrando el siguiente detalle:

TOTAL BYTES	MONTO $us.	TIPO_CAMBIO	MONTO Bs.cliente
848.606.163	10.536,185	6,96	73.331,90

Que corresponde a 222 registros, siendo el país donde se realizó la navegación, Emiratos Árabes, siendo el costo por consumo de 1 Megabyte, equivalente a 25,00 dólares americanos, según el tarifario remitido por el operador, realizada la verificación del cobro que pretende realizar el operador, se observa que el cálculo de los montos que el operador ENTEL S.A. no corresponden a una tarifa de 25 Dólares Americanos por Megabyte, por lo que corresponde que ENTEL S.A. realice un nuevo cálculo considerando la equivalencia de 25 Dólares Americanos por Megabyte, que se muestra en su plan tarifario.

iii. ENTEL S.A. no ha desvirtuado la presunta comisión de la infracción establecida en el d) del Parágrafo III del Artículo 26 del REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES, ya que, de acuerdo a los extremos vertidos por el USUARIO, no se habría brindado información clara y precisa que justifique el monto adeudado, en observancia al Punto Considerativo (3) Tercero.

Vale decir, que ya se había determinado que ENTEL S.A. desvirtuó el primer cargo por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso a) del parágrafo I del artículo 26 del Reglamento de Infracciones y Sanciones, pero no desvirtuó los cargos por facturación indebida ni por no proporcionar información clara y precisa al usuario. No obstante, la ATT solicitó mayor información al Operador, específicamente un recálculo del monto en perjuicio del administrado, pero que ENTEL S.A. reconoce que a pesar del nuevo cálculo no podrá cobrar el nuevo monto y, posterior a eso, la ATT decide nuevamente declarar infundadas las reclamaciones, sin fundamento, motivación, ni sustento alguno.

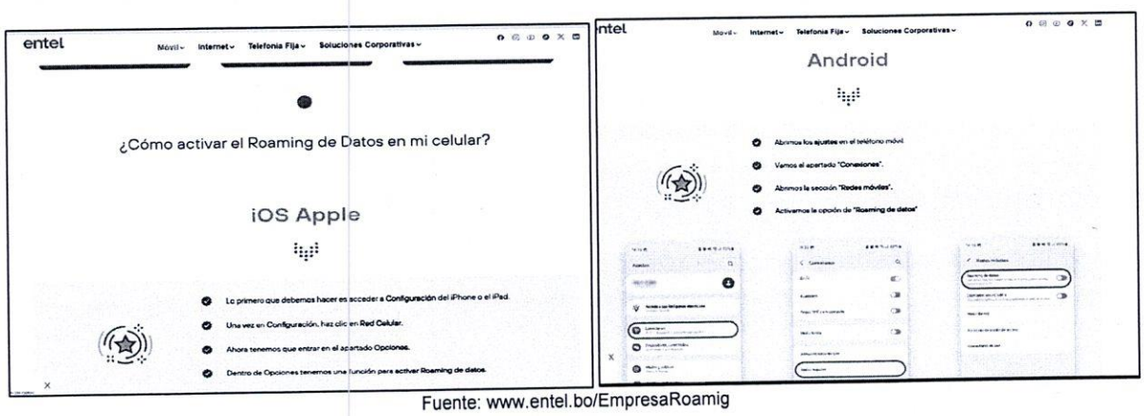
Por tanto, es evidente que se ha mantenido la incongruencia en el análisis y la falta de una adecuada valoración de pruebas, viciando la motivación y fundamentación de la Resolución que resolvió la reclamación administrativa presentada por RÍO SELVA RESORT S.A., siendo que en el punto de "nuevo análisis" simplemente ha reiterado el análisis que ya había sido revocado, sin realizar ni subsanar las observaciones iniciales, que no requerían una "complementación" sino un análisis coherente, fundamentado en derecho y debidamente motivado, fundado en la sana crítica que de las razones de su convencimiento, demostrando el nexo racional entre la prueba determinada y la alegación, más aún a la conclusión o fundamentación y motivación a la que arriba .

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

De acuerdo a lo expuesto en los argumentos del Recurrente, corresponde observar que las imágenes y tablas en la resolución tienen como fuente informes emitidos por la ATT, muchas de ellas ilegibles y con conclusiones sin sustento técnico ni legal; por lo que, los argumentos en el Recurso de Revocatoria resultan fundados, ya que no se valoran las pruebas que habría aportado el Operador con objetividad, calificándolas y determinando su validez y pertinencia. Cabe señalar que efectivamente, un Informe Técnico o Legal no es prueba dentro del proceso de reclamación administrativa, ni su fin es rebatir la reclamación del usuario, toda vez que la carga de la prueba la tiene el Operador; por el contrario, es la ATT la que debe velar y garantizar los derechos del usuario y valorar tales pruebas para determinar si el Operador probó que prestó correctamente el servicio y si el cobro que pretende realizar es correcto, plasmando una adecuada investigación imparcial y objetiva en relación al objeto de reclamo, conforme a derecho, 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 aplicarán en la forma más favorable a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores".

Por otra parte, se observa que la ATT no consideró ni analizó en ninguno de los Informes Técnicos ni Legales el detalle el consumo realizado, hace un análisis únicamente en relación a la conexión en Emiratos Árabes, cuando existen cobros por conexión en Brasil, no muestra las redes a las que estuvo conectado, la activación y desactivación de roaming o inicio de sesiones, no se informa respecto de cuáles son las aplicaciones o páginas en las que habría navegado el Usuario, que al tener un IP específico permite su identificación; asimismo llama la atención que en el detalle de tráfico se muestra un inicio de sesión el 18 de septiembre de 2023 a horas 19:53:42, con registro de presuntas conexiones sucesivas y uniformemente dadas cada 50 minutos, mostrando una conexión permanentemente periódica, habiendo diferencia de segundos cada cierta cantidad de registros como por ejemplo los mostrados entre la fila 20 y 21 con 35 segundos de diferencia y entre la fila 49 y 50 de 37 minutos aprox., observándose, por ejemplo, un consumo extremadamente bajo en los registros a partir de las filas dos, tres y siguientes respecto del primer registro, análisis de comportamiento que permitiría determinar el uso del servicio por parte del usuario o no, etc.; patrones y análisis de datos que debió ser considerado por la ATT. El análisis omitió considerar que el usuario manifestó no tener activados los datos de roaming en el teléfono durante el viaje, como se señala en los términos y condiciones *"EL USUARIO declara conocer que previamente a la utilización de este acceso se ha informado que puede desactivar la opción "Itinerancia de Datos" desde su equipo terminal o Smartphone para usar únicamente el servicio de llamadas de voz, mientras se encuentre en Roaming Internacional."*, por lo que, no resultaría viable ni siquiera el consumo de datos por actualizaciones de sistema y aplicaciones en segundo plano, aspectos que correspondía analizar y verificar conforme a las pruebas proporcionadas por el Operador, y de acuerdo a los argumentos de la reclamación administrativa.

Conforme a la información publicada en la página web de Entel S.A., se observa lo siguiente:



Fuente: www.entel.bo/EmpresaRoamig

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

D.G.A.J. V°B° Ayo C. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° María J. Guillen O. M.O.P.S.V.

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

En ese marco, el análisis en la Resolución de la ATT no consideró que para la activación de Roaming de datos en el teléfono, el usuario debe activarlos o configurarlos en su teléfono, como se muestra en la información de ENTEL S.A. para poder acceder a los mismos (cuadros); sobre todo, si uno de los argumentos del usuario en el presente caso manifiesta que a raíz de experiencias pasadas en 2018 y 2019 de cobros excesivos por roaming, desactivó los datos del teléfono; aspecto que no ha sido analizado por la ATT respecto a si las pruebas de ENTEL S.A. resultan suficientes para desvirtuar el mismo. Del análisis de la ATT no se observa que se tenga el dato de la activación específica como lo argumenta el Recurrente, tanto para datos como para llamadas.

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

Por otra parte, se observa en relación a la información proporcionada al usuario que en el reporte que fue anexado a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 2/2026 de 19 de enero de 2026, no se muestra la misma información que en detalle remitido a la ATT, ni se establece el registro de las llamadas cobradas, limitando el derecho del usuario de recibir la información clara, precisa y oportuna, a estar debidamente informado respecto del supuesto consumo realizado, y la posibilidad de su revisión; toda vez que la ATT no puso oportunamente en su conocimiento las pruebas que fueron presentadas por ENTEL S.A. dentro del proceso de reclamación administrativa, vulnerando el debido proceso.

Por lo expuesto, es evidente que la ATT, a pesar de los argumentos planteados en la Reclamación Administrativa y en el Recurso de Revocatoria, no los consideró a momento de realizar el análisis correspondiente y la valoración de las pruebas presentadas por el Operador para resolver la reclamación administrativa, afectando los pronunciamientos emitidos por carecer de una debida motivación y fundamentación técnica y legal.

Finalmente, el Recurrente argumenta: "*consecuentemente, no puede simplemente presumir por la cita o señalamiento, que el operador informo y presentó un CD que efectivamente hayan existido el tráfico en el mes de septiembre de 2023 de la línea 72033393, en todo caso correspondía a la empresa NOTIFICAR como bien señala que se activaría el servicio al estar fuera del país y cortar el servicio, previamente antes de que exista un confirmación o anuencia del usuario de estar de acuerdo de continuar con el servicio con la tarifas diferenciadas en el exterior, tampoco existe sustento probatorio sobre tal notificación realizada supuesta por la empresa ENTEL por el tráfico de septiembre de 2023, por ello nuevamente corresponde invocar la presunción en favor del usuario y no del operador como se ha procedido en la presente causa, que ha sido cabalmente vulnerada por la Resolución Impugnada, cuando lo cierto que es la factura que pretende cobrarse por ENTEL no ha sido sustentada verídicamente el algún servicio que pudiera haber favorecido a la empresa, e igualmente si este servicio se hubiera activado automáticamente, tampoco corresponde viabilizar tal cobro por que no hubo una comunicación efectiva ni aceptación o conformidad sobre el servicio en el exterior ni menos aún sobre las tarifas excesivas.*"

De acuerdo al argumento expuesto, de la revisión de las Resoluciones emitidas por la ATT se observa que no ha desarrollado ni expuesto el análisis en relación a los cargos primero y tercero del Auto ATT-DJ-A-ODE-TL LP 25/2024, ni cursan en el expediente las pruebas que hubieran sido presentadas por ENTEL S.A. al respecto, verificándose la falta de motivación y fundamentación y sin embargo, los declara infundados.

El Recurrente reclama en relación a la información que debió ser proporcionada por ENTEL S.A antes, durante y después del servicio, pero que la ATT ha omitido analizar, constituyendo un vicio más por falta de fundamentación y motivación de la investigación realizada dentro de la Reclamación Administrativa.

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 el Recurrente, debiendo disponerse la revocatoria de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 52/2026 de 04 de mayo de 2026 y, en su mérito de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 2/2026 de 19 de enero de 2026.

Por todo lo referido y conforme al Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 104/2026 de 05 de octubre 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 Juan Fernando Tomás Querejazu Porro en representación de RÍO SELVA RESORT S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 52/2026 de 04 de mayo 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 2/2026 de 19 de enero de 2026.

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 Juan Fernando Tomás Querejazu Porro en representación de RÍO SELVA RESORT S.A., revocando totalmente la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 52/2026 de 04 de mayo de 2026, y, en su mérito revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 2/2026 de 19 de enero de 2026, 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 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° Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

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° María J. Guillén O. M.O.P.S.V.

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