



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

125

La Paz, 01 JUL. 2019

VISTOS: El recurso jerárquico planteado por María Isabel Serin López, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-PT LP 1/2019, de 27 de marzo de 2019, 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. En fecha 4 de octubre de 2016, María Isabel Serin López a través del sitio web mireclamo.bo, presentó reclamo contra la Empresa de Correos de Bolivia (Ecobol), señalando que en fecha 12 de agosto de 2016, realizó el envío de un paquete desde la ciudad de Cochabamba con destino a la ciudad de Dublín, Irlanda, con un peso de 1960gr cancelando la suma de Bs390 y que a la fecha de la denuncia, Ecobol le comunicó el extravío del paquete en Londres, requiriendo a presentación de cartas y del comprobante original de su envío a fin de atender el reclamo, sin embargo el extravío no fue resuelto (fojas 2).

2. Por nota de fecha 21 de octubre de 2016, presentada ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, Oscar Mollinedo del Carpio, en representación de María Isabel Serin López, solicitó proseguir con la segunda instancia del reclamo por extravío del paquete y reclamo de indemnización a Ecobol, en razón que a la fecha no se cuenta, con una solución (fojas 13).

3. Mediante Auto ATT-DJ-A SP LP 44/2017 de 4 de mayo de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos contra Ecobol, por la presunta comisión de la falta leve contra los derechos de los usuarios y los usuarios, prevista en el inciso b) del parágrafo II del artículo 71 del Reglamento a la Ley N° 164, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, para el Sector Postal, aprobado por Decreto Supremo N° 2617, por el supuesto incumplimiento de las condiciones ofertadas por el operador postal, ante la omisión de la indemnización que debía ser efectuada a la usuaria por el extravío del envío EE005515802BO (fojas 19 a 21).

4. A través de nota de fecha 25 de mayo de 2017, presentada a la ATT, Ecobol presentó descargos e Informe I.U. Reclamos N° 014/17, solicitando el cierre del caso, porque el paquete fue devuelto a la usuaria. Mediante nota de fecha 23 de junio de 2017, Hugo Oscar Mollinedo del Carpio en representación de María Isabel Serin López, reitera la reclamación, adjuntado copia de la devolución del paquete, de donde se evidencia que fue devuelto en Zúrich, Suiza y que en ningún caso llegó a Irlanda, adjuntando prueba (fojas 30 y 39, respectivamente).

5. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-SP- LP 2/2019 de fecha 30 de enero de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió declarar improbadamente el cargo formulado a través de "Auto 44/2017" (sic) en contra de Ecobol, ante el supuesto incumplimiento de las condiciones ofertadas por el operador postal, de acuerdo al siguiente análisis (fojas 66 a 73):

i) Se verificó que no hubo extravío del paquete reclamado por la usuaria, ya que el paquete le fue entregado, adicionalmente, debe dejarse "dicho" (sic) que Ecobol cumplió con hacer el envío N° EE00551802BO, sin embargo, fue la oficina postal de Londres la que no cumplió con remitir el paquete a Dublín, Irlanda, tal como se corroboró en la prueba adjunta por Ecobol. Al efecto, la enunciación de la usuaria al pretender responsabilizar a Ecobol por lo sucedido resulta contradictorio e inaplicable puesto que Ecobol no extravió el envío reclamado.

ii) La Autoridad Regulatoria concluye que Ecobol no incurrió en la comisión de la infracción impuesta por "Auto 44/2017" (sic), debiendo por esta razón declarar improbadamente los cargos formulados.

iii) En relación al compromiso de indemnización por pérdida del paquete manifestado por





Ecobol en el Acta de Facilitación de 12 de octubre de 2016, la Autoridad concluye que dicho compromiso no corresponde ser cumplido, puesto que el paquete no fue extraviado siendo entregado a la usuaria el 28 de noviembre de 2016.

6. El 28 de febrero de 2019, María Isabel Serin López, interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-SP- LP 2/2019, de acuerdo a los siguientes argumentos (fojas 78):

i) La empresa de Correos de Bolivia no ha cumplido con el propósito final por el cual se ha pagado Bs390.

ii) Es cierto que el paquete fue devuelto pero causo daño moral, ya que eran regalos para un familiar, a la devolución del paquete está claro que no se pedirá indemnización aunque el daño moral no tiene precio.

iii) Se presentaron todas las pruebas y se gastó tiempo y dinero pero ya han pasado más de dos años cuando es lógico que si una persona paga por un servicio y ese servicio no se ha cumplido la empresa mínimamente debería devolver el monto del servicio, en honor a la justicia.

7. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-PT LP 1/2019, de 27 de marzo de 2019, la ATT resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Maria Isabel Serin López en contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-SP- LP 2/2019 y confirmar el acto recurrido, de acuerdo al siguiente análisis (fojas 86 a 91):

i) Al haber Ecobol demostrado que el paquete fue devuelto a la remitente el 28 de noviembre de 2016, ciertamente en fecha posterior a la reclamación administrativa efectuada el 21 de octubre de ese mismo año, ha quedado claramente establecido que no existió el extravío reclamado, ni correspondía, en consecuencia, la indemnización prevista en el inciso o) del parágrafo I del artículo 56 del "DS 2617" (sic) que regula la obligación de operador postal de indemnizar por pérdida, expoliación y deterioro de un envío postal, motivo por el cual, guardando la debida congruencia que debe existir en todo proceso sancionatorio, el Ente Regulador declaró improbadamente el cargo formulado en contra de Ecobol.

ii) En relación a que Ecobol no ha cumplido con el propósito final por el cual se ha pagado la suma de Bs390, corresponde manifestar que éstos no se enmarcan al fondo del proceso que fue seguido en contra del operador postal y que concluyó con la "RAR 2/2019" (sic), ya que, éste giró en torno al supuesto extravío del paquete enviado por la usuaria, no habiendo sido parte del proceso la indagación de si Ecobol cumplió o no con el propósito por el cual la usuaria pago la citada suma de dinero, dado que tales argumentos no fueron puestos a consideración de la Autoridad antes de la emisión del Auto de Formulación de Cargos de 4 de mayo de 2017, pese a que el paquete ya había sido devuelto a la remitente el 28 de noviembre de 2016.

iii) La usuaria ha corroborado la conclusión alcanzada por este Ente Regulador en la "RAR 2/2019" (sic), en sentido de que el paquete supuestamente extraviado fue devuelto a su remitente, y además porque ha expresado que no pedirá indemnización alguna.

iv) La pretensión de que se devuelva el monto cancelado por el envío del paquete, no formó parte del objeto del proceso sancionatorio que fue seguido por el Ente Regulador en contra de Ecobol, en el cual, como se tiene expuesto, según la reclamación administrativa, giró en torno al supuesto extravío del paquete y a la falta de indemnización ante tal presunto extravío; consiguientemente, en esta instancia de revocatoria no cabe atención de la misma.

v) Al haberse identificado que, ante la devolución del paquete, la usuaria reclamó que el operador postal no habría cumplido con el propósito final del envío, por lo que ésta exigió la devolución del monto cancelado al efecto, tal reclamo configuraría una nueva reclamación de primera instancia, por lo que corresponde que las copias de la citada nota, presentada el 26 de junio de 2017, conjuntamente la documentación adjunta a la misma, sean puestas en conocimiento de la Dirección Técnica Sectorial de Transportes, para que a través de la Unidad de Servicio Postal se adopten las medidas necesarias para canalizar tal reclamo a la Unidad





de Liquidación de Ecobol y de esa manera atender dicho reclamo.

8. En fecha 9 de enero de 2019, María Isabel Serin López, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-PT LP 1/2019, de acuerdo a los siguientes argumentos (fojas 94):

i) Se reafirma la reclamación por incumplimiento de la entrega del paquete.

ii) Hasta el día que se inició la reclamación administrativa ante la ATT, Ecobol no sabía del paradero del paquete por tanto reclamé por el contenido y también por el servicio.

iii) Me niego rotundamente a regalar Bs390 por la negligencia de un empresa que se conforma con la devolución del paquete y quedándose con el dinero que le fue pagado para entregar en un destino específico el paquete.

9. Mediante Auto RJ/AR-032/2019, de 17 de abril de 2019, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Maria Isabel Serin López, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-PT LP 1/2018 de 27 de marzo de 2019 (fojas 96).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 325/2019 de 24 de junio de 2019, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se acepte el recurso jerárquico planteado por María Isabel Serin López, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-PT LP 1/2019, revocando totalmente el acto impugnado, y en consecuencia se revoque la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-SP- LP 2/2019, de fecha 30 de enero de 2019 inclusive.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 325/2019, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El numeral 10, respecto al servicio postal, parágrafo III, del artículo 6 de la Ley N° 164, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, de fecha 8 de agosto de 2011, define como servicio postal, al conjunto de servicios postales, disponibles a todos los habitantes del territorio nacional en todo momento, en cualquier lugar y a un valor asequible, consistente en la admisión, clasificación, expedición, transporte, distribución y entrega de envíos postales.

2. El parágrafo 1 del artículo 108 de la Ley N° 164, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, de fecha 8 de agosto de 2011, establece que constituyen infracciones administrativas las transgresiones a las disposiciones contenidas en la presente Ley, sus reglamentos, contratos y otras normas aplicables al sector postal.

3. El numeral 4 del artículo 109 de la Ley N° 164, establece como uno de los derechos de los usuarios del servicio postal, el de la prestación de un servicio postal con calidad.

4. Por su parte, el parágrafo V del artículo 108 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, respecto a las infracciones y sanciones, dispone que la aplicación de sanciones no exime al operador de servicios postales de la responsabilidad emergente del incumplimiento de sus obligaciones en la prestación del servicio a la usuaria o usuario.

5. El numeral 7 del artículo 53 del Reglamento de la Ley N° 164 para el Sector postal, aprobado por Decreto Supremo N° 2617, establece como uno de los derechos del usuario, el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos por los operadores postales.

6. Por su parte, el parágrafo II del artículo 56 del Reglamento de la Ley N° 164 para el Sector postal, señala que los envíos postales una vez admitidos por el operador postal y en tanto no lleguen al destinatario, están bajo su responsabilidad y éste responderá por la seguridad de los mismos, o en su caso por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio



postal o por pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso, de acuerdo con lo establecido por la ATT.

7. Por su parte, el inciso b) del parágrafo II del artículo 65 del Reglamento la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, establece que en la resolución que se declare fundada la reclamación, se dispondrá la devolución de los importes indebidamente cobrados o la reparación o reposición de equipos y/o instalaciones dañadas; cambio de producto por estar adulterado o alterado en su peso o medida, cambio de garrafas de GLP en mal estado, reposición de productos adulterados, calibración de medidores, y en general, toda medida necesaria para asegurar la protección de los usuarios o consumidores.

8. El artículo 28 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, dispone en el inciso e) que es un elemento esencial del acto administrativo el fundamento, el acto administrativo deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitirlo consignando, además, los recaudos indicados en el inciso b) del presente artículo.

9. El inciso b) del artículo 28 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, señala que el acto administrativo deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable.

10. En consideración a la normativa aplicable y a los antecedentes del caso, corresponde atender los argumentos expresados por la recurrente: *“se reafirma la reclamación por incumplimiento de la entrega del paquete”*; al respecto, se establece que la Autoridad Regulatoria no tomó en cuenta el hecho que el paquete no llegó a destino, por lo que Ecobol no cumplió con las condiciones de prestación del servicio postal. En ese sentido, uno de los derechos reconocidos por el numeral 7 del artículo 53 del Reglamento de la Ley N° 164 para el Sector postal, aprobado por Decreto Supremo N° 2617, es el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos por los operadores postales. Asimismo, omitió considerar que esa fue la infracción por la que se formularon los cargos.

Concordante con ello, el operador postal tiene la exclusiva responsabilidad sobre los envíos postales hasta que no lleguen al destinatario, conforme lo establecido por el parágrafo II del artículo 56 del Reglamento de la Ley N° 164 para el Sector postal, respondiendo por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal. En este sentido, es evidente que la ATT no realizó un correcto análisis respecto a la responsabilidad del operador postal, afectando la validez de sus actos, por falta de fundamentación y motivación, conforme al artículo 28 de la Ley N° 2341.

11. En relación al argumento de que: *“hasta el día que se inició la reclamación administrativa ante la ATT, Ecobol no sabía del paradero del paquete por tanto reclamé por el contenido y también por el servicio”*; es evidente que, si bien la reclamación administrativa se refería a la pérdida del paquete enviado con destino a Dublín, Irlanda, no es menos cierto, que la reclamación de la usuaria, se refería a que el servicio postal no fue prestado conforme lo acordado y contratado, ya que, uno de los elementos principales del servicio postal es la entrega efectiva de los paquetes postales, es decir, que se cumplan con la admisión, clasificación, expedición, transporte, distribución y entrega de envíos postales, de acuerdo a lo establecido por numeral 10, respecto al servicio postal, parágrafo III, del artículo 6 de la Ley N° 164.

En ese sentido, al momento de la emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-SP- LP 2/2019, de fecha 30 de enero de 2019, la ATT debió considerar la naturaleza de la cuestión planteada de acuerdo a los principios de informalismo, buena fe, proporcionalidad y verdad material, es decir, resolver la reclamación sobre el incumplimiento del operador postal en el servicio presentado a la usuaria y por consiguiente disponer la devolución del costo del servicio, de Bs390, en aplicación al inciso b) del parágrafo II del artículo 65 del Reglamento la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE.

12. Respecto al argumento de que: *“me niego rotundamente a regalar Bs390 por la*



negligencia de un empresa que se conforma con la devolución del paquete y quedándose con el dinero que le fue pagado para entregar en un destino específico el paquete”; corresponde señalar que la usuaria tiene derecho a reclamar la devolución del pago realizado por un servicio que no le fue prestado, conforme lo aclara la propia recurrente y que es la base de la reclamación presentada en el 2016. Ecobol no cumplió con las condiciones establecidas en el contrato de servicio postal, por lo que corresponde que la ATT disponga la devolución de los importes indebidamente cobrados, protegiendo los derechos de los administrados y precautelando la prestación de un servicio postal de calidad conforme lo señala el numeral 4 del artículo 109 de la Ley N° 164.

13. En este sentido, el análisis de la Autoridad Regulatoria tanto en la resolución de la reclamación como en el recurso de revocatoria carece de sustento normativo y ha omitido los hechos del caso, por tanto, no se encuentra fundamentado y motivado. La ATT debió analizar lo reclamado por la recurrente en cuanto al servicio que no fue prestado, por responsabilidad exclusiva de Ecobol y que tiene como consecuencia un cobro indebido.

14. Como se tiene dicho, la motivación es un elemento esencial del acto administrativo; consiguientemente, la falta de motivación no solamente supone la existencia de un vicio de forma, sino también y esencialmente implica arbitrariedad, pues el administrado se ve privado de conocer a cabalidad los motivos por los cuales la administración adoptó una determinada decisión, produciéndose, en consecuencia, la vulneración de la garantía del debido proceso en cuanto el administrado tiene derecho a recibir una resolución motivada. Ante la falta de motivación, el acto administrativo se encuentra viciado, en el entendido de que dicho vicio lesiona la validez del acto, ya que la invalidez se constituye en la consecuencia jurídica de la gravedad del vicio.

15. En consideración a todo lo expuesto y en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del artículo 124 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27113 corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por María Isabel Serin López, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-PT LP 1/2019, revocando totalmente el acto impugnado, y en consecuencia revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-SP- LP 2/2019, de fecha 30 de enero de 2019, inclusive.

POR TANTO:

El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por María Isabel Serin López, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-PT LP 1/2019, revocando totalmente el acto impugnado, y en consecuencia revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-SP- LP 2/2019, de fecha 30 de enero de 2019, inclusive.

SEGUNDO.- Instruir a la ATT emitir una Resolución que resuelva la reclamación presentada por María Isabel Serin López, conforme a los criterios de adecuación a derecho expresados en la presente Resolución.

TERCERO.- El Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes deberá adoptar todas las medidas convenientes y necesarias para garantizar que los procesos que atiende sean tramitados en estricta sujeción a la normativa aplicable, cumpliendo los plazos establecidos al efecto.

Comuníquese, regístrese y archívese.

Oscar Cbca Antezana
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda

