



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° **161**

La Paz, **24 JUL. 2019**

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Adolfo Ortiz Suárez, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 9/2019 de 19 de febrero de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

CONSIDERANDO: Que el recurso jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. En fecha 6 de junio de 2018, Adolfo Ortiz Suárez presentó reclamación directa en contra de Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca, en razón al retraso del vuelo Avianca 7391 ruta La Paz – Lima – Estados Unidos del día 17 mayo de 2018 ocasionando varios percances y gastos económicos, incluyendo complicaciones y erogaciones de dinero en el vuelo de retorno, por lo que solicitó se realice la devolución del monto de \$us332.- y una compensación por todos los inconvenientes, daños y perjuicios sufridos (fojas 16 a 19).

2. En fecha 24 de agosto de 2018, Avianca contestó a la reclamación administrativa presentada por el usuario, ofreciendo una compensación por un “valor de 300 dólares” (sic) solicitando, para el efecto, el número y certificado de cuenta del usuario (fojas 7).

3. En fecha 24 de septiembre de 2018, al no estar de acuerdo con la respuesta a su reclamación directa, el usuario presentó reclamación administrativa ante la ATT, ratificado los extremos señalados en la reclamación directa (fojas 29).

4. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 174/2018 de 31 de octubre de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió rechazar la reclamación administrativa presentada por Adolfo Ortiz Suárez contra Avianca en virtud a lo establecido en el inciso a) del artículo 61 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado a través de Decreto Supremo N° 27172, que establece que la ATT en un plazo máximo de 5 días se pronunciará sobre el rechazo de la reclamación cuando sea manifiestamente infundada; no corresponda a la competencia de la Superintendencia; se hubiera presentado a la empresa o entidad regulada fuera del plazo establecido; o se lo hubiera presentado de manera directa a la Superintendencia, toda vez que la misma fue presentada de marea extemporánea, de acuerdo al siguiente análisis (fojas 36 a 40):

i) Considerando que el operador emitió resolución respondiendo a la reclamación directa en fecha 24 de agosto de 2018 a través de correo electrónico; el usuario a partir de esa fecha debió presentar su reclamación administrativa en el plazo máximo de 15 días administrativos conforme lo establece el numeral 15 de la Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 0133/2009 de 15 de septiembre de 2009, que aprueba el Reglamento para atención de reclamaciones directas de usuarios de los servicios aeronáuticos, sin embargo la misma fue presentada ante la ATT el 24 de septiembre de 2018, es decir, después de 5 días administrativos, siendo la reclamación extemporánea. Asimismo, se debe dejar claramente establecido que la respuesta a la reclamación directa fue debidamente notificada al operador, estableciéndose que el usuario conoció la respuesta a su reclamación directa.

ii) El usuario al no tener una respuesta que satisfaga sus pretensiones ante su primera reclamación directa, debió acudir a la instancia competente presentando su reclamación administrativa dentro del plazo establecido por la norma legal vigente, es decir dentro de los 15 días administrativos, computables a partir del vencimiento del plazo de la respuesta del operador, a efectos de que se procese su reclamación administrativa y pueda hacer prevalecer sus derechos en tiempo hábil y oportuno, evitando la preclusión de los mismos.

5. El 22 de noviembre de 2018, Adolfo Ortiz Suárez presentó recurso de revocatoria en





contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 174/2018 de 31 de octubre de 2018, de acuerdo a los siguientes argumentos (fojas 42 a 47):

i) En ningún momento la empresa Avianca notificó con ninguna resolución, si bien en fecha 24 de agosto de 2018, remitieron un correo, el mismo no puede ser considerado una resolución o siquiera una decisión, el cual fue dirigido a mi nombre de pila y sobre todo, en ninguna parte del correo señala cuáles serían los fundamentos para solo ofrecerme una compensación de Usd.300., simplemente se limita a señalar que lamentan lo ocurrido, es decir carece de fundamentación y motivación.

ii) Si el correo de Avianca puede ser considerado como una resolución al reclamo, la respuesta puede ser considerada también una solicitud de aclaración, la cual suspende el plazo para la interposición de otros recursos, por lo que el plazo debe ser contabilizado a partir del día siguiente a la respuesta de Avianca de fecha 4 de septiembre de 2018. En ese sentido, los 15 días para presentar mi reclamo ante la ATT se cumplían en fecha 25 de septiembre de 2018, un día después de la formalización del reclamo ante la ATT.

iii) Después de tres meses, nunca se me dio una respuesta fundamentada, ni atendieron mis requerimientos, el monto ofrecido no cubre ni el monto de dinero que se ha gastado para asumir responsabilidades que debió atender la empresa.

6. A través de Auto ATT-DJ-A TR LP 9/2019 de fecha 4 de enero de 2019, la ATT dispuso la apertura de término de prueba por el plazo de 10 días hábiles administrativos.

7. Mediante memorial de fecha 23 de enero de 2019, Avianca presentó descargos y a través de memorial de fecha 24 de enero de 2019, Adolfo Ortiz Suarez presentó prueba de cargos (fojas 59 a 61 y 62 a 91, respectivamente).

8. Por Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 9/2019 de 19 de febrero de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Adolfo Ortiz Suárez, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 174/2018, confirmándola en todas sus partes, de acuerdo al siguiente análisis (fojas 95 a 101):

i) El operador tenía un plazo indefectible de siete días hábiles para dar respuesta a la reclamación directa efectuada por el usuario a partir del 6 de junio de 2018, plazo que venció el 15 de junio del mismo año, en cuyo caso, el usuario, con o sin respuesta, una vez vencido el citado plazo se encontraba habilitado para poder presentar su reclamación administrativa; sin embargo, tomando en cuenta el 15 de junio de 2018 como el día en que el operador debió haber respondido, el plazo para la presentación de la reclamación administrativa para el usuario comenzó a contarse desde el día siguiente hábil de dicho vencimiento hasta el 9 de julio de 2018, por lo que la presentación de la reclamación administrativa en fecha 24 de septiembre de 2018 se encontraba claramente fuera de plazo.

ii) El operador emitió por medio de correo electrónico de 24 de agosto de 2018, así sea extemporáneamente, una respuesta a las pretensiones del usuario, en tal sentido, el operador, habilitó al usuario para que pudiera presentar su reclamación administrativa, volviendo a abrir el plazo establecido por norma, pues el retraso en la emisión de la respuesta a la que los operadores se encuentran obligados no puede ir en contra de los usuarios que con la promesa de una respuesta no ejercen el derecho que les asiste de iniciar el proceso de reclamación administrativa. Aun así, se debe tener en cuenta que si se toma el correo electrónico de 24 de agosto de 2018 como respuesta a la reclamación directa, el plazo de 15 días hábiles establecido por norma, venció el 14 de septiembre de 2018, consiguientemente, la presentación de dicho reclamo efectuada el 24 de septiembre de 2018, de todas maneras se encontraba fuera de plazo.

iii) Taxativamente ni el "Reglamento ni el Reglamento de Reclamaciones" (sic) prevén en materia de reclamación directa la figura de aclaración y/o complementación, ya que dicha figura es propia del derecho administrativo, por la que los administrados tienen la posibilidad de solicitar la aclaratoria de resoluciones que presenten contradicciones y/o ambigüedades;





es decir, que las partes o parte interesada pueden pedir la corrección de cualquier error material o, en su defecto, la aclaración de algún concepto oscuro que se hubiera incluido sobre alguna de las pretensiones del administrado, pero sin alterar lo sustancial en el fondo, conforme señala el artículo 11 del "Reglamento" (sic), figura inaplicable a la reclamación directa que no es tramitada en sede administrativa, sino en las oficinas y bajo la potestad del operador.

iv) La respuesta del operador efectuada mediante correo electrónico de 24 de agosto de 2018, cumple con las previsiones reglamentarias establecidas, pues fue realizada mediante un medio de comunicación permitido, dejando constancia escrita de su decisión y se presume procedente toda vez que del tenor de la misma se advierte que la empresa aérea ofrece las disculpas del caso al usuario, así como una compensación de USD300.- por las molestias ocasionadas por el incidente que, aseguró, fue un hecho aislado. Si la descrita respuesta no fue satisfactoria para el usuario, éste pudo interponer una reclamación administrativa para que la Autoridad, de corresponder, disponga la reposición de sus derechos. Sin embargo, en el caso de autos, al haber sido presentada extemporáneamente dicha reclamación, no correspondía a la Autoridad pronunciarse sobre el fondo de lo reclamado.

v) La Autoridad no puede dejar de notar que el operador contestó al usuario 54 días hábiles después de que este último realizara su reclamación directa, aspecto corroborado con las actuaciones cursantes en el expediente administrativo y confirmado por el propio operador en su memorial del 23 de enero de 2019, motivo suficiente para determinar que existen presuntos indicios de incumplimiento al "Reglamento de Reclamaciones" (sic), suficientes como para remitir los antecedentes del caso de autos a conocimiento de la Dirección Técnica Sectorial para Transportes de la ATT.

9. A través de memorial de 14 de marzo de 2019, Adolfo Ortiz Suárez interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 9/2019 de 19 de febrero de 2019, de acuerdo a los siguientes argumentos (fojas 106 a 110):

i) La funcionaria de Avianca hace relación a mi carta de reclamo, como comentarios, pero además manifiesta que procurarán demostrar que el inconveniente fue sólo un hecho aislado, aspecto que en ninguna parte se hace efectivo, es decir, en ningún momento se refirieron a los hechos expuestos y menos a dar las explicaciones pertinentes de porque no habían podido cumplir con los servicios ofertados y contratados, lo cual no se limitó al viaje entre La Paz y Miami, sino que se extendió hasta el retorno de Estado Unidos, ante mi respuesta al mail de 24 de agosto de 2018, Avianca, después de más de 65 días hábiles expreso los motivos por los cuales el reclamo no podría ser atendido, y donde señala que es una respuesta definitiva.

ii) Si la empresa Avianca ya había dado una respuesta definitiva, no tenía que pronunciarse nuevamente, sin embargo lo hizo mediante mail de 4 de septiembre de 2018, por lo que nuevamente abrió un nuevo plazo para presentar el reclamo ante la ATT, es decir, nuevamente se habilitó el plazo de 15 días para presentar el reclamo, de lo cual se tiene que el mismo fue presentado dentro del plazo, es más se presentó un día antes de que el plazo se cumpla.

iii) La Autoridad motivó la apertura del término de prueba en procura de la averiguación de la verdad material por encima de la formal, sin embargo en ningún momento consideró que el recurso fue presentado dentro del plazo legal, y por tanto pese a toda la prueba adjunta, donde se demuestra el grave perjuicio ocasionado por la aerolínea Avianca, y vulneración de derechos, no la valoró.

iv) De las pruebas presentadas se puede evidenciar que sólo en pagos realizados personalmente para salir y volver a Bolivia, se erogó aproximadamente Sus350, sin contar las compensaciones que la empresa considero que me debe dar por todos los inconvenientes y problemas emergentes y ocasionados, sin embargo, lo que ofrecieron, no alcanza siquiera a cubrir el monto que se pagó.

10. A través de Auto de Radicatoria RJ/AR-029/2019 de 29 de marzo de 2019, el Ministerio





de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico planteado por Adolfo Ortiz Suarez, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 9/2019 de 19 de febrero de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 112).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 391/2019 de 24 de julio 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 rechace el recurso jerárquico interpuesto por Adolfo Ortiz Suarez, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 9/2019 de 19 de febrero de 2019, confirmándola totalmente.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 391/2019, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El parágrafo I del artículo 21 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, establece que los términos y plazos para la tramitación de los procedimientos administrativos se entienden como máximos y son obligatorios para las autoridades administrativas, servidores públicos y los interesados.

2. El inciso c) del artículo 4 de la Ley N° 2341, señala respecto al principio de sometimiento pleno a la ley, que la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.

3. El inciso b) del artículo 57 de Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado a través del Decreto Supremo N° 27172 establece la empresa o entidad regulada resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE; a falta de éste, a los quince 15 días.

4. Por su parte, el parágrafo I del artículo 59 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, señala que si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él, podrán presentarlo a la Superintendencia competente, en el plazo de quince (15) días.

5. El inciso a) del artículo 61 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, señala que la Superintendencia, en un plazo máximo de cinco (5) días, se pronunciará sobre el rechazo de la reclamación cuando sea manifiestamente infundada; no corresponda a la competencia de la Superintendencia; se hubiera presentado a la empresa o entidad regulada fuera del plazo establecido; o se lo hubiera presentado de manera directa a la Superintendencia.

6. La Sentencia Constitucional Plurinacional 1443/2013 de 19 de agosto de 2013, en cuanto al principio de preclusión, en su parte pertinente establece que: *“los plazos legales y procesales son perentorios, en ese fin los magistrados, vocales y jueces, deben observar que cada actuación procesal debe ser realizada dentro el tiempo señalado para cada actuación procesal, la actuación no realizada en el tiempo señalado para el efecto, bajo el principio de preclusión no puede ser realizada con posterioridad al plazo señalado, por haber precluido y dejado pasar el tiempo, porque la preclusión opera a la conclusión de etapas y vencimiento de plazos.”*

7. Una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, corresponde analizar los argumentos expuestos en el recurso jerárquico. En relación a que: *“la funcionaria de Avianca hace relación a mi carta de reclamo, como comentarios, pero además manifiesta que procurarán demostrar que el inconveniente fue sólo un hecho aislado, aspecto que en ninguna parte se hace efectivo, es decir, en ningún momento se refirieron a los hechos expuestos y menos a dar las explicaciones pertinentes de porque no habían podido cumplir*





con los servicios ofertados y contratados, lo cual no se limitó al viaje entre La Paz y Miami, sino que se extendió hasta el retorno de Estado Unidos, ante mi respuesta al mail de 24 de agosto de 2018, Avianca, después de más de 65 días hábiles expresó los motivos por los cuales el reclamo no podría ser atendido, y donde señala que es una respuesta definitiva” y que “si la empresa Avianca ya había dado una respuesta definitiva, no tenía que pronunciarse nuevamente, sin embargo lo hizo mediante mail de 4 de septiembre de 2018, por lo que nuevamente abrió un nuevo plazo para presentar el reclamo ante la ATT, es decir, nuevamente se habilitó el plazo de 15 días para presentar el reclamo, de lo cual se tiene que el mismo fue presentado dentro del plazo, es más se presentó un día antes de que el plazo se cumpla”; corresponde señalar que el hecho de que el recurrente no esté conforme con la respuesta proporcionada por el operador no produce como efecto la suspensión del plazo para presentar la reclamación administrativa, más aún si se considera que, en caso de que el usuario no esté de acuerdo con lo resuelto por Avianca tiene esa vía administrativa pertinente para reclamar sus derechos. En ese sentido, el hecho que el operador conteste nuevamente al usuario y señale que es una respuesta definitiva, no evidencia o demuestra que la respuesta del 24 de agosto de 2018 no fue la respuesta que resolvió la reclamación, más aún si se considera que se ofreció una compensación en beneficio del usuario, por lo que, de acuerdo al párrafo I del artículo 59 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, el usuario tenía 15 días hábiles a partir de la resolución de la reclamación para presentar la reclamación administrativa, es decir, que la presentación de la reclamación administrativa en fecha 24 de septiembre de 2018, fue extemporánea.

Respecto al principio de preclusión es prudente tener presente lo señalado por el Tribunal Constitucional Plurinacional a través de la Sentencia Constitucional Plurinacional 1443/2013 de 19 de agosto de 2013, que establece que: “los plazos legales y procesales son perentorios, en ese fin los magistrados, vocales y jueces, deben observar que cada actuación procesal debe ser realizada dentro del tiempo señalado para cada actuación procesal, la actuación no realizada en el tiempo señalado para el efecto, bajo el principio de preclusión no puede ser realizada con posterioridad al plazo señalado, por haber precluido y dejado pasar el tiempo, porque la preclusión opera a la conclusión de etapas y vencimiento de plazos.”

8. Respecto al argumento de que: “la Autoridad motivó la apertura del término de prueba en procura de la averiguación de la verdad material por encima de la formal, sin embargo en ningún momento consideró que el recurso fue presentado dentro del plazo legal, y por tanto pese a toda la prueba adjunta, donde se demuestra el grave perjuicio ocasionado por la aerolínea Avianca, y vulneración de derechos, no la valoró”; se aclara que, al contrario de lo señalado por el recurrente, la ATT con base en la prueba aportada y la normativa aplicable determinó de forma fundamentada que la reclamación fue presentada de forma extemporánea, en sometimiento a lo establecido por los artículos 57, 59 y 61 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, conforme a ello lo reclamado por el recurrente carece de fundamento fáctico y legal.

9. En relación al argumento que señala que: “de las pruebas presentadas se puede evidenciar que sólo en pagos realizados personalmente para salir y volver a Bolivia, se erogó aproximadamente \$350, sin contar las compensaciones que la empresa considero que me debe dar para todos los inconvenientes y problemas emergentes y ocasionados, sin embargo, lo que ofrecieron, no alcanza siquiera a cubrir el monto que se pagó”; se establece que argumento se refiere al fondo de la controversia, el cual no fue conocido por la Autoridad Regulatoria, por lo que esta instancia no puede pronunciarse al respecto.

10. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Adolfo Ortiz Suárez, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 9/2019 de 19 de febrero de 2019, confirmando totalmente el acto administrativo recurrido.





POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado Adolfo Ortiz Suárez, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 9/2019 de 19 de febrero de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmándola en todas sus partes.

Comuníquese, registre y archívese.

