



## RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 057

La Paz, 04 MAR 2015

**VISTOS:** el recurso jerárquico planteado por Julio César Villarroel Camacho, en representación de Transporte Aéreo Militar - TAM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 208/2014, de 14 de octubre de 2014, 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 23 de agosto de 2013, Freddy Vega Mercado presentó reclamación administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, por el cambio de un vuelo sin haber sido comunicado con la debida anticipación a los pasajeros, por lo que la ATT, a través del Auto ATT-DJ-A-ODE-TR 0259/2013, de 31 de diciembre de 2013, formuló cargos al TAM por el presunto maltrato que recibió Freddy Vega Mercado por parte del personal de su *Call Center*; por la presunta falta de respuesta a la reclamación directa presentada por el usuario y el presunto cambio de aeropuerto del Trompillo a Viru Viru del vuelo 974 de 30 de junio de 2013; y corrió traslado para que el TAM conteste a los mismos en el plazo de siete días hábiles administrativos (fojas 2 y 8 a 14).

2. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 60/2014, de 26 de junio de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes declaró fundada la reclamación interpuesta por Freddy Vega Mercado contra el TAM por el cambio de aeropuerto del Trompillo a Viru Viru del vuelo Nº 974 en la ruta Santa Cruz – Cochabamba, instruyendo la compensación por los gastos de transporte del aeropuerto el Trompillo a Viru Viru al usuario y por el maltrato que recibió Freddy Vega Mercado por parte del personal de su *Call Center*, apercibiendo al operador (fojas 19 a 27).

3. En fecha 23 de julio de 2014, Julio César Villarroel Camacho, en representación del TAM, interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 60/2014, argumentando lo siguiente (fojas 31 a 32):

i) La notificación digital nunca fue de conocimiento del TAM, no se procedió a su apertura de forma digital, ya que el sistema en ningún momento fue implementado en el TAM de forma real y eficaz, por lo que no se tuvo conocimiento efectivo del Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE TR 0259/2013.

ii) El sistema de notificaciones electrónicas desde el punto de vista mecánico procesal cumple lo que dispone la Ley de Procedimiento Administrativo, pero el tema de sus efectos vulnera el derecho a la defensa, elemento esencial del debido proceso, puesto que este procedimiento determina que si a tercer día el operador no hace apertura del archivo del sistema de notificación se da por notificado, disponiendo en tal caso de la caducidad del derecho a la defensa.

iii) El procedimiento de la notificación por correo electrónico debió cumplir con todas las exigencias constitucionales del debido proceso, aspecto que no se verificó, puesto que la ATT sólo se limitó a cumplir una formalidad procesal omitiendo la finalidad que tiene toda notificación y que es un principio en el derecho, que es el conocimiento efectivo del acto administrativo por parte del destinatario.

iv) El TAM nunca abrió los archivos enviados digitalmente por fallas del sistema, aspecto que la administración debió prever y tomar las medidas necesarias para que se cumpla con lo que manda la Constitución Política del Estado para garantizar el debido proceso.

v) No es posible que la Resolución Administrativa que determina la notificación vía correo electrónico, determine la caducidad o bien dé por bien hecha la notificación presumiendo conocimiento efectivo, aspecto que sólo corresponde a una ley formal.

