



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 062

La Paz, 16 MAR 2015

VISTOS: los recursos jerárquicos interpuestos por Adrián Irusta Vargas, en representación de la Línea Sindical Trans San Lorenzo, y Carlos Alberto Rojas Lazcano en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1928/2014 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. El 14 de abril de 2014, Carlos Alberto Rojas Lazcano presentó reclamación directa contra la Línea Sindical Trans San Lorenzo por el presunto extravío y/o sustracción de encomienda, consistente en un teléfono celular Samsung Galaxy SIII completo, en la ruta Cochabamba - Villamontes, el 5 de abril de 2014 (fojas 3).

2. El 21 de abril de 2014, Línea Sindical Trans San Lorenzo resolvió la reclamación directa, declarándola improcedente, afirmando que la encomienda fue recogida por el consignatario quien no efectuó ningún reclamo al recoger la misma (fojas 6).

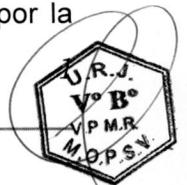
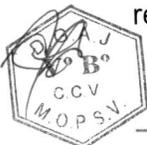
3. El 28 de abril de 2014, Carlos Alberto Rojas Lazcano presentó reclamación administrativa (fojas 10).

4. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 122/2014 emitido el 1º de julio de 2014, la Autoridad fiscalizadora resolvió formular cargos contra la Línea Sindical Trans San Lorenzo por la vulneración al artículo 90 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestres y Terminales Terrestres aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR-0020/2011, concordante con la infracción establecida en el párrafo Segundo del artículo 10 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011, en relación al presunto extravío y/o sustracción de encomienda, en la ruta Cochabamba - Villamontes, el 5 de abril de 2014 (fojas 12 a 14).

5. El 15 de agosto de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 105/2014 que resolvió: **i)** declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Carlos Alberto Rojas Lazcano contra la Línea Sindical Trans San Lorenzo; **ii)** instruir al operador la reposición de Bs1.429.- a favor del usuario por el extravío del contenido de su encomienda, en la ruta Cochabamba - Villamontes, el 5 de abril de 2014; y **iii)** apercibir al operador por incurrir en la infracción establecida en el numeral 1 del párrafo IV del artículo 10 del Reglamento aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011, con relación al inciso i) del párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transportes. Tal determinación fue asumida en función a lo siguiente (fojas 30 a 37):

i) Del análisis de las pruebas presentadas se advierte lo siguiente: **a)** El operador es responsable del transporte de la encomienda, hasta que el consignatario la retire, verifique su estado y declare su conformidad; **b)** El usuario entregó al operador una caja que contenía comestibles y un celular para ser transportada como encomienda en la ruta Cochabamba-Villamontes con Guía de Encomienda N° 13963; **c)** El operador argumentó que la caja llegó a destino y fue entregada a la esposa del consignatario; **d)** La Guía de Encomienda especifica el contenido incluyendo un teléfono celular Samsung Galaxy SIII completo, cuyo valor asciende a Bs1.429, según la póliza de garantía presentada por Carlos Alberto Rojas Lazcano.

ii) La Guía de Encomienda consignó el contenido pero no el valor de lo enviado, situación que da lugar al pago en función a la declaración de contenido y prueba aportada por el usuario hasta un máximo de 100 veces el monto del flete, habiéndose constatado la ausencia de firma de la remitente, lo que de acuerdo a lo previsto por el artículo 90 del Reglamento aprobado por la





Resolución Administrativa Regulatoria TR-0020/2011, evidencia que el operador no informó al usuario de su derecho a declarar el contenido y/o valor de la encomienda.

iii) El monto del flete por el envío de la encomienda fue de Bs60.- y debido a que el usuario reclamó por Bs1.429.-, corresponde reponer hasta 23,8 veces el monto del flete, debiendo el operador resarcir Bs1.429.- al usuario afectado.

iv) Al ser la primera vez que el operador comete la infracción establecida en el numeral 1 del párrafo IV del artículo 10 del Reglamento aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011, con relación al inciso i) del párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transportes, corresponde aperebrir al mismo al cumplimiento del artículo 83 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR-0020/2011.

6. El 4 de septiembre de 2014, Adrián Irusta Vargas, en representación de la Línea Sindical Trans San Lorenzo, planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 105/2014, argumentando lo siguiente (fojas 41 a 41 vuelta):

i) La encomienda llegó a destino y fue recogida por la esposa del consignatario, Bertha María Salto Lanoza, sin ningún tipo de reclamo.

ii) No se analizaron las pruebas bajo los parámetros regulatorios permitidos, ya que el remitente no quiso dar el teléfono celular para que sea enviado aparte de la caja de comestibles y vaya bajo custodia del conductor del bus, a pesar de que se le advirtió que no sería responsabilidad del operador si al ir dentro de la caja de comestibles se golpeaba o apretaba.

iii) Se tomó en cuenta la factura del costo del teléfono supuestamente extraviado y no el recojo efectuado por la esposa del consignatario, autorizada por Hugo Ángel Rojas Lazcano.

7. El 14 de octubre de 2014, el ente regulador dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1928/2014 que aceptó el recurso de revocatoria interpuesto por Adrián Irusta Vargas, en representación de la Línea Sindical Trans San Lorenzo, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TL LP 1928/2014 y declaró infundada la reclamación administrativa interpuesta por Carlos Alberto Rojas Lazcano, en consideración a lo siguiente (fojas 56 a 62):

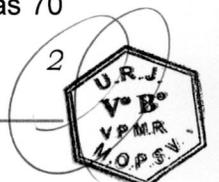
i) La encomienda llegó a destino y fue recogida por la esposa del consignatario, Bertha María Salto Lanoza, quien portaba una autorización escrita a nombre de su esposo, firmando el manifiesto de encomiendas, estableciendo con ello su conformidad, sin efectuar ningún reclamo en ese momento; posteriormente realizó el reclamo formal señalando que el teléfono celular no se encontraba en la caja de la encomienda. La responsabilidad del operador concluyó el momento en que la esposa del consignatario recogió la encomienda y no efectuó ningún reclamo, por lo que no corresponde responsabilizar al operador por el reembolso del equipo extraviado, ya que el derecho a reclamo precluyó el momento de retiro de las oficinas del operador.

ii) No existe prueba alguna sobre la información que el operador argumenta haber brindado al usuario respecto a que procedía que el teléfono celular sea enviado aparte de la caja de comestibles y vaya bajo custodia del conductor del bus.

iii) No existe evidencia para determinar si el equipo reclamado se encontraba o no en la caja de encomienda, siendo responsabilidad del consignatario verificar tal aspecto al recoger la misma y antes de retirarse de las instalaciones del operador.

iv) Las pruebas presentadas en "primera instancia" no fueron valoradas debidamente por el ente regulador.

8. El 31 de octubre de 2014, Adrián Irusta Vargas, en representación de la Línea Sindical Trans San Lorenzo, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1928/2014, reiterando lo argumentado en su recurso de revocatoria (fojas 70





a 70 vuelta).

9. El 11 de noviembre de 2014, Carlos Rojas Lazcano interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1928/2014, argumentando lo siguiente (fojas 86 a 88 vuelta):

i) El operador al recibir el reclamo no informó de ningún tipo de investigación, por lo que se tuvo que recurrir al ente regulador, se reitera que al recibir la encomienda no se requirió que se firme ninguna declaración de valor sobre el equipo que se envió.

ii) El consignatario Hugo Rojas Lazcano no retiró ni verificó o declaró su conformidad con la recepción de la encomienda.

iii) Se hace notar que el operador recién al interponer su recurso de revocatoria presentó la fotocopia de cédula de identidad del consignatario mediante la cual habría otorgado autorización a su esposa para recoger la encomienda; la misma no fue presentada en primera instancia porque no existía tal autorización. Tal documento fue otorgado por el consignatario posteriormente para colaborar a la empleada del operador debido a las presiones que ejercía la empresa en contra de ella y con el fin de evitar sanciones económicas en su contra y perjuicios laborales. Se elaboró ese documento en el entendido que habiéndose resuelto la reclamación administrativa a favor del usuario, la misma únicamente sería para uso interno del operador.

iv) En cuanto a que supuestamente no se quiso entregar el equipo para que vaya bajo custodia del chofer, se hizo la consulta a los encargados del operador quienes dijeron que no había ningún inconveniente en que se enviara el mismo en la caja de encomienda.

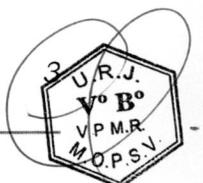
v) Es el operador quien debió exigir se verifique que la encomienda llegó conforme antes de que sea retirada de sus instalaciones.

vi) Debe tomarse en cuenta la mala fe, imprecisiones e irregularidades cometidas por el operador, destacándose que corresponde al ente regulador hacer cumplir la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 105/2014 y calificar los daños y perjuicios causados.

10. A través de Auto RJ/AR-094/2014 de 10 de noviembre de 2014, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico interpuesto en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 1928/2014, planteado por Adrián Irusta Vargas, en representación de la Línea Sindical Trans San Lorenzo (fojas 79).

11. Mediante Auto RJ/AR-098/2014 de 18 de noviembre de 2014, este Ministerio admitió y radicó el recurso jerárquico planteado por Carlos Alberto Rojas Lazcano contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1928/2014, disponiendo su acumulación al recurso jerárquico formulado el 31 de octubre de 2014 por Adrián Irusta Vargas, en representación de la Línea Sindical Trans San Lorenzo, en contra de la referida Resolución, al tener ambos recursos idéntico objeto (fojas 90).

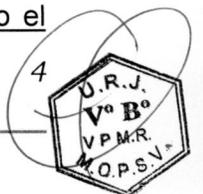
CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 210/2015 de 16 de marzo de 2015, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se acepten los recursos jerárquicos interpuestos por Adrián Irusta Vargas, en representación de la Línea Sindical Trans San Lorenzo, y Carlos Alberto Rojas Lazcano en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 1928/2014, y, en consecuencia, se revoque totalmente dicha resolución y se instruya a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que proceda a emitir una nueva resolución que atienda el recurso de revocatoria interpuesto por Línea Sindical Trans San Lorenzo en el plazo de 30 días hábiles administrativos, de acuerdo a lo previsto por el parágrafo I del artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, tomando en cuenta los criterios de adecuación a derecho expuestos en ese informe.





CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 210/2015, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El inciso i) del párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transportes, señala que constituye infracción contra los derechos de las usuarias y los usuarios la pérdida o sustracción de equipaje, encomienda o carga.
2. El numeral 1 del párrafo IV del artículo 10 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011, dispone que constituye infracción de segundo grado la pérdida o sustracción de encomienda que haya sido transportada en una unidad vehicular del servicio de transporte público terrestre interdepartamental y su negativa a la reposición.
3. El párrafo II del artículo 63 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 establece que en los procedimientos de reclamación administrativa la carga de la prueba es del operador.
4. Por su parte, el artículo 1 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR – 0020/2011 de 14 de enero de 2011, establece las condiciones en las que deben ser prestados los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminal Terrestre, definiendo los derechos y obligaciones de pasajeros y usuarios, garantizando que los operadores del servicio automotor y de terminales desarrollen sus actividades dentro de un marco legal que responda al acceso al servicio por parte de todos los usuarios en estricto apego a los principios de protección al usuario, servicio público, eficiencia, transparencia, calidad, continuidad, igualdad, oportunidad, neutralidad y seguridad.
5. El artículo 85 del referido Reglamento determina que para la recepción de la encomienda, el consignatario deberá presentar su documento de identidad, pasaporte o el testimonio de poder que le dé facultad expresa para el recojo de la encomienda, encontrándose obligado a extender copia de los citados documentos a favor del operador para su registro. Es necesario que el operador verifique los datos completos, para evitar homónimos, caso contrario la responsabilidad será del operador.
6. Una vez expuesto el marco legal aplicable al caso en análisis, corresponde analizar los argumentos expuestos por el usuario; así se tiene que en cuanto a que el consignatario Hugo Rojas Lazcano no habría retirado, verificado o declarado su conformidad con la recepción de la encomienda y a que se habría hecho notar que el operador recién al interponer su recurso de revocatoria presentó la fotocopia de cédula de identidad del consignatario mediante la cual habría otorgado autorización a su esposa para recoger la encomienda; a que la misma no habría sido presentada en primera instancia porque no existía tal autorización; a que tal documento fue otorgado por el consignatario posteriormente para colaborar a la empleada del operador debido a las presiones que ejercía la empresa en contra de ella y con el fin de evitar sanciones económicas en su contra y perjuicios laborales y a que se elaboró ese documento en el entendido que habiéndose resuelto la reclamación administrativa a favor del usuario, la misma únicamente sería para uso interno del operador; cabe señalar que de la verificación de la documentación contenida en el expediente se evidencia que únicamente cursa en el mismo la “autorización” que habría sido otorgada por el consignatario a favor de su esposa, aportada por el operador al interponer recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 105/2014, para recoger la encomienda remitida, lo cual no permite evidenciar que el consignatario Hugo Rojas Lazcano la hubiese retirado, verificado o declarado su conformidad con la recepción de la encomienda, no resultando conducente al caso el determinar el momento exacto de su presentación.
7. Al respecto, se debe precisar que de acuerdo a lo previsto por el artículo 85 del Reglamento aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR – 0020/2011 para la recepción de la encomienda, el consignatario deberá presentar su documento de identidad, pasaporte o el





testimonio de poder que le dé facultad expresa para el recojo de la encomienda, encontrándose obligado a extender copia de los citados documentos a favor del operador para su registro y que es necesario que el operador verifique los datos completos, para evitar homónimos, caso contrario la responsabilidad será del operador, evidenciándose la inexistencia en el expediente del caso de algún documento que acredite la identidad de Bertha María Salto Lanoza, la persona que habría recogido la encomienda, ni el testimonio de poder que le habría otorgado facultad expresa para ello, tal como expresamente se requiere en la citada disposición normativa.

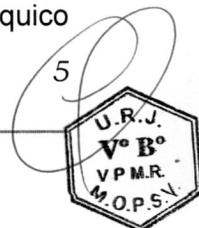
8. Con referencia a que los funcionarios de la Línea Sindical Trans San Lorenzo hubiesen considerado suficiente la fotocopia de la Cédula de Identidad del consignatario que contenía una supuesta autorización para el retiro de la encomienda, cabe expresar que tal hecho no justifica una entrega que carece del respaldo legal necesario, considerando que de conformidad con el artículo 85 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR – 0020/2011 de 14 de enero de 2011, que señala que el consignatario deberá presentar su documento de identidad, pasaporte o el testimonio de poder que le dé facultad expresa para el recojo de la encomienda, corresponde que el operador exija la presentación del respectivo poder que faculte al tercero que se apersona a recoger la encomienda a realizar tal gestión en favor del destinatario.

9. De lo referido se observa que Línea Sindical Trans San Lorenzo no aportó prueba alguna para desvirtuar la obligación normativamente establecida que determina que el operador debe exigir la presentación del correspondiente poder con carácter previo a entregar las encomiendas que le fueron confiadas, correspondiendo añadir que de conformidad con el parágrafo II del artículo 63 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, en materia de reclamaciones administrativas la carga de la prueba es del operador.

10. Finalmente, amerita reiterar el precedente administrativo establecido por este Ministerio al emitir la Resolución Ministerial N° 10 de 15 de enero de 2015, relativo al deber de los operadores de requerir el correspondiente poder a todo tercero que pretenda recoger una encomienda a nombre de otra persona, que tal obligación se encuentra expresamente establecida por el artículo 85 del Reglamento aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR – 0020/2011 de 14 de enero de 2011, medida que tiende a garantizar que las encomiendas no sean entregadas a una persona distinta del destinatario y que por tanto debe ser debidamente cumplida por todos los operadores, de manera que la inobservancia de Línea Sindical Trans San Lorenzo a tal disposición determina que no pueda evidenciarse que el consignatario Hugo Rojas Lazcano efectivamente recogió la encomienda y, en su caso, si tuvo la opción de expresar su conformidad o no con la recepción íntegra del contenido de la misma, tal como establece la normativa vigente.

11. En cuanto a los demás argumentos expresados por el usuario, referidos a que el operador al recibir el reclamo no habría informado de ningún tipo de investigación, por lo que se tuvo que recurrir al ente regulador; que al recibir la encomienda no se requirió que se firme ninguna declaración de valor sobre el equipo que se envió; a que supuestamente no se quiso entregar el equipo para que vaya bajo custodia del chofer; a que se hizo la consulta a los encargados del operador quienes dijeron que no había ningún inconveniente en que se enviara el mismo en la caja de encomienda; a que es el operador quien debió exigir se verifique que la encomienda llegó en las mismas condiciones en las que fue enviada antes de que sea retirada de sus instalaciones y a que debería tomarse en cuenta la mala fe, imprecisiones e irregularidades cometidas por el operador, hacer cumplir la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 105/2014 y calificar los daños y perjuicios causados; no corresponde emitir pronunciamiento adicional en mérito a que constituiría adelantar criterio para el caso de interponerse una impugnación por el mismo caso en el futuro.

12. En relación al recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 1928/2014 planteado por Adrián Irusta Vargas, en representación de la Línea Sindical Trans San Lorenzo; cabe señalar que, en consideración a los fundamentos expuestos en los puntos anteriores y toda vez que se determinó la pertinencia del recurso jerárquico





planteado por Carlos Rojas Lazcano, correspondiendo que el ente regulador proceda a emitir una nueva resolución que atienda el recurso de revocatoria interpuesto por Línea Sindical Trans San Lorenzo y tomando en cuenta que los argumentos expresados por el operador no resultan congruentes con su petición, no amerita ni resulta conducente que esta Cartera de Estado se pronuncie al respecto.

13. Por todo lo señalado, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar los recursos jerárquicos interpuestos por Adrián Irusta Vargas, en representación de la Línea Sindical Trans San Lorenzo, y Carlos Rojas Lazcano en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1928/2014, y, en consecuencia, revocar totalmente dicha resolución e instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que proceda a emitir una nueva resolución que atienda el recurso de revocatoria interpuesto por Línea Sindical Trans San Lorenzo en el plazo de 30 días hábiles administrativos, de acuerdo a lo previsto por el párrafo I del artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, tomando en cuenta los criterios de adecuación a derecho expuestos en esta Resolución.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar los recursos jerárquicos planteados por Adrián Irusta Vargas, en representación de la Línea Sindical Trans San Lorenzo, y Carlos Rojas Lazcano en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1928/2014 y, en consecuencia, revocar totalmente dicha resolución.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la emisión de un nuevo acto en el que se consideren los criterios de adecuación a derecho contenidos en la presente Resolución, en un plazo de 30 días, de conformidad al artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, tomando en cuenta los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución.

Milton Claros Hinojosa
Ministro
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda

