RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 081

La Paz, 27 MAR 2015

VISTOS: el recurso jerárquico interpuesto por Julio César Villarroel Camacho, en representación de Transporte Aéreo Militar - TAM en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 220/2014 de 28 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 8 de diciembre de 2013, Ronald Peter Ampuero Calderón presentó reclamación directa contra TAM, por la excesiva demora del vuelo 972 en la ruta Cochabamba - La Paz, de esa fecha y por el maltrato, arbitrariedad e irresponsabilidad del personal del operador (fojas 3).

2. El 11 de enero de 2014, Ronald Peter Ampuero Calderón, al no haber recibido respuesta a su reclamación directa, presentó reclamación administrativa contra TAM (fojas 2).

3. A través de correo electrónico de 12 de febrero de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes intentó el avenimiento entre partes, sin que TAM responda al mismo (fojas 6 a 7 y 9 a 10).

4. El 20 de marzo de 2014, Dixie Arze Roca, Jefe Nacional ODECO de TAM, remitió correo electrónico al usuario expresando que no se encontraba registrado su reclamo ni se obtuvieron los datos del mismo, solicitándole remita su E-Ticket o su "identidad" para hacer el seguimiento respectivo (fojas 8).

5. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 60/2014 emitido el 29 de abril de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió: **i)** formular cargos contra TAM por el presunto incumplimiento al inciso a) del numeral 3 del parágrafo III del artículo 45 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo Nº 0285, por la demora del vuelo 972 en la ruta Cochabamba - La Paz de 8 de diciembre de 2013 y **ii)** correr traslado al operador para que conteste los cargos formulados y acompañe la prueba pertinente, dentro de los 7 días siguientes a su notificación (fojas 11 a 14).

6. Notificado con la formulación de cargos el 18 de junio de 2014, a través de Nota AS.JURDGTAM. Nº 232/14 de 7 de julio de 2014, el operador respondió a la misma señalando que el 11 de junio de 2013 se dio respuesta a la reclamación directa del usuario por lo que la reclamación administrativa al ser presentada en forma extemporánea debió ser archivada (fojas 19).

7. El 23 de julio de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 77/2014 que resolvió: **i)** declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Ronald Peter Ampuero Calderón contra TAM por la infracción al inciso a), numeral I y III del artículo 41 y el inciso b) del numeral I del artículo 45 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 0285 y **ii)** instruir, bajo conminatoria de aplicarse el artículo 33 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 28710, que en el término de 10 días cancele al usuario el 25% del valor del boleto sobre el "trayecto incumplido" en aplicación del inciso a) del parágrafo III del artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 0285 , pagadero en dinero y el pago del 40% del valor del pasaje por el incumplimiento de las compensaciones previstas en el inciso c) del parágrafo I del artículo 45 del citado Reglamento, basándose en los siguientes fundamentos (fojas 20 a 26):

i) No existe prueba suficiente que permita determinar que el operador respondió a la reclamación directa el 11 de junio de 2013.

ii) TAM no respondió a la formulación de cargos efectuada por Auto ATT-DJ-A-ODE-TR 60/2014 de 29 de abril de 2014, debiendo darse por admitidos los cargos y probada la reclamación.

U.R.J. Vº Bº V.P.M.R. M.O.P.S.V.

iii) De acuerdo a lo previsto en el inciso a) del parágrafo III del artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 0285, el operador debió proporcionar al usuario las compensaciones previstas y resolver la situación de los pasajeros que contaban con conexiones internacionales ante la demora del vuelo en la ruta Cochabamba – La Paz el 8 de diciembre de 2013; sin que curse en el expediente descargo alguno que evidencie que el operador cumplió tales obligaciones.

8. Mediante memorial de 14 de octubre de 2013, Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 77/2014, argumentando lo siguiente (fojas 29 a 29 vuelta):

i) Se respondió a la formulación de cargos mediante Nota AS.JUR.DGTAM Nº 232/2014 de 7 de julio de 2014, señalando que el reclamo estaba fuera de plazo, aspecto que no fue considerado al emitir la Resolución sancionatoria, viciando de nulidad el procedimiento en mérito a lo establecido en el inciso b) del artículo 28 y el inciso c) del artículo 35 de la Ley Nº 2341.

ii) De acuerdo a lo previsto por el parágrafo I del artículo 8 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172 las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho; expresarán el lugar y fecha de su emisión; serán firmadas por la autoridad que las expide, decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento, presupuestos con los que no cumple la Resolución impugnada, al omitir responder a las alegaciones expuestas en la Nota AS.JUR.DGTAM Nº 232/2014.

9. El 28 de octubre de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 220/2014 que rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0206/2013, expresando los siguientes fundamentos (fojas 34 a 38):

i) La Nota AS.JUR.DGTAM Nº 232/2014 de 7 de julio de 2014, presentada por TAM no establece ningún descargo respecto a la información solicitada mediante la formulación de cargos, incumpliendo lo previsto por el artículo 63 del reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172, respecto a que la carga de la prueba es del operador.

ii) La citada Nota señala que la reclamación fue presentada fuera del plazo establecido por la normativa sectorial vigente, aseveración que no pudo ser comprobada, al no existir en el expediente ningún documento que evidencie que el operador hubiese respondido al usuario en relación a la reclamación directa, resultando imposible verificar tal extremo.

10. El 14 de noviembre de 2014, Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 220/2014, reiterando lo argumentado en su recurso de revocatoria (fojas 41 a 41 vuelta).

11. A través de Auto RJ/AR-099/2014 de 21 de noviembre de 2014, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 220/2014, planteado por Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM (fojas 43).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 255/2015 de 27 de marzo 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 rechace el recurso jerárquico interpuesto por Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 220/2014 y, en consecuencia, se la confirme totalmente.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 255/2015, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El inciso b) del artículo 57 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172 establece que la empresa o entidad

regulada resolverá la reclamación directa en el plazo de 15 días.

2. El parágrafo III del artículo 58 y el parágrafo II del artículo 63 del referido Reglamento disponen que en los procedimientos de reclamación directa y administrativa la carga de la prueba es del operador.

3. El artículo 62 del mencionado Reglamento señala que el Superintendente, actualmente el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, correrá traslado de la reclamación y de los cargos imputados a la empresa o entidad regulada para que los conteste y acompañe la prueba relacionada con la reclamación del usuario, dentro de los 7 días siguientes a su notificación; que en caso de que la empresa prestadora del servicio no responda al traslado de los cargos en el plazo establecido, se darán por admitidos los cargos y probada la reclamación.

4. Una vez expuesto el marco normativo aplicable cabe atender los argumentos expuestos por el recurrente; en ese sentido, en cuanto a que TAM habría respondido a la formulación de cargos mediante Nota AS.JUR.DGTAM Nº 232/2014 de 7 de julio de 2014, señalando que el reclamo estaba fuera de plazo, aspecto que no habría sido considerado por el ente regulador al emitir la Resolución ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 77/2014, viciando de nulidad el procedimiento en mérito a lo establecido en el inciso b) del artículo 28 y el inciso c) del artículo 35 de la Ley Nº 2341; cabe señalar que de la revisión de la mencionada Resolución se evidencia en el Considerando 3, página 5, cursante a fojas 24 del expediente del caso que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes analizó expresamente la Nota AS.JUR.DGTAM Nº 232/2014, desvirtuando los argumentos expresados en ella por TAM, al determinar que el operador no aportó prueba que desvirtúe los cargos formulados en su contra y referirse únicamente a una presentación extemporánea de la reclamación administrativa.

5. Es necesario precisar que al haber sido notificado TAM en forma electrónica el 8 de mayo de 2014, con el Auto de formulación de cargos, de acuerdo a lo previsto en el artículo 62 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172, el operador contaba con el plazo de los 7 días siguientes a su notificación para responder a la formulación de cargos; plazo que venció el 17 de mayo de 2014; aun en el caso de considerar que la notificación recién se habría efectuado en forma física el 18 de junio de 2014, de acuerdo a la Cédula de Notificación cursante a fojas 18 del expediente, tal plazo se cumplió el 30 de ese mes y año; por lo que la Nota AS.JUR.DGTAM Nº 232/2014 de 7 de julio de 2014, recibida en la ATT el día 8 de ese mes y año, fue presentada fuera del término establecido, debiendo asumirse que el operador aceptó los cargos formulados.

6. Con referencia a lo expresado por el ente regulador de que "no llegó a considerar" el argumento expresado por el operador en la Nota AS.JUR.DGTAM Nº 232/2014 en sentido de que la reclamación administrativa habría sido presentada en forma extemporánea, cabe precisar que, si bien ello se refiere a que tal argumento carecía del respaldo suficiente para ser considerado, ya que el operador no aportó ninguna prueba que respalde sus afirmaciones, y debido a que en los procedimientos de reclamación directa y administrativa la carga de la prueba corresponde al operador, efectivamente no cabía mayor consideración al respecto.

TAM señaló en la Nota AS.JURDGTAM. Nº 232/14 de 7 de julio de 2014, cursante a fojas 19 del expediente, que el 11 de junio de 2013 dio respuesta a la reclamación directa del usuario por lo que la reclamación administrativa al ser presentada en forma extemporánea debió ser archivada; al respecto debe dejarse establecido que siendo que el usuario presentó reclamación directa el 8 de diciembre de 2013, carece de sentido que el operador invoque, sin aportar ninguna prueba, que habría dado respuesta a la reclamación directa el 11 de junio de 2013; es decir 6 meses antes de que suceda el hecho; no ameritando consideraciones adicionales al respecto.

7. En cuanto a que de acuerdo a lo previsto por el parágrafo I del artículo 8 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172 las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho; expresarán el lugar y fecha de su emisión; serán firmadas por la autoridad que las expide, decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento, presupuestos con los que no cumpliría la Resolución impugnada, al omitir responder a las alegaciones expuestas en la Nota AS.JUR.DGTAM Nº

232/2014; es menester indicar que, de acuerdo a lo manifestado en los puntos precedentes, al haber quedado desvirtuado totalmente el que el ente regulador no decidiera de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y haber fundamentado su pronunciamiento en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que le dio sustento, se descarta que pudiese existir falta de motivación o fundamentación en los pronunciamientos emitidos por el ente regulador que pudiese constituir causal de nulidad, evidenciándose que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes siguió el procedimiento establecido al tramitar la reclamación administrativa presentada por el usuario y emitió las Resoluciones Administrativas Regulatorias ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 77/2014 y ATT-DJ-RA TR LP 220/2014 en el marco de lo previsto en la normativa sectorial vigente.

8. En consideración a todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172 corresponde rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 220/2014.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 220/2014 de 28 de octubre de 2014, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

U.R.J.
Vº Bº
V.P.M.R.
M.O.P.S.V.

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