RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 101

La Paz, 20 ABR 2015

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por María Tatiana Leonard de Saucedo, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 236/2014, de 27 de noviembre 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. María Tatiana Leonard de Saucedo presentó el 17 de marzo de 2014 reclamación directa contra LAN Perú y el 18 de marzo de 2014 reclamación directa contra American Airlines Inc., por la demora de 96 horas en la entrega de su equipaje y el de su familia en su viaje realizado el 27 de febrero de 2014, cursando a fojas 12 del expediente una Nota de fecha 26 de marzo de 2014 de LAN Perú declarando improcedente la reclamación directa y a fojas 10 y 11 la Nota GM-VVI/001/14 emitida por American Airlines Inc. declarando improcedente la reclamación directa en fecha 1º de abril de 2014 (fojas 8 a 12).

2. En fecha 15 de abril de 2014, María Tatiana Leonard de Saucedo presentó ante la oficina regional de la ciudad de Santa Cruz de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes reclamación administrativa contra LAN Perú y American Airlines Inc. por la demora en la entrega de su equipaje en el viaje realizado en la ruta Santa Cruz - Miami y en fecha 8 de mayo de 2014 reiteró la reclamación administrativa ante la ATT (fojas 4 y 7).

3. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TR LP 96/2014, de 1º de agosto de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes rechazó la reclamación administrativa presentada por María Tatiana Leonard de Saucedo, en consideración a lo siguiente (fojas 14 a 17):

i) María Tatiana Leonard de Saucedo presentó reclamación administrativa ante el ente regulador, al no estar de acuerdo con la resolución a la reclamación directa de 18 de marzo de 2014, que fue declarada improcedente, en razón a que la usuaria solicitó resarcimiento de daños y perjuicios ocasionados por la demora en la entrega de sus equipajes.

ii) Si bien, es probable que el servicio de asistencia al pasajero haya sido deficiente, corresponde señalar que los plazos procesales no fueron cumplidos conforme lo establece el parágrafo I del artículo 59 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 27172, que dispone que el usuario o un tercero por él podrá presentar ante el regulador en el plazo de quince días hábiles, su reclamación administrativa, en el presente caso la usuaria la presentó el 8 de mayo de 2014, por lo que revisados los antecedentes, se evidencia que la usuaria presentó su reclamo administrativo después de 24 días hábiles, por lo tanto de manera extemporánea al plazo establecido por ley.

iii) En este contexto se pudo establecer que la reclamante, al no haber interpuesto la reclamación administrativa dentro de los plazos establecidos por ley, corresponde sea sujeto de la aplicación del principio de preclusión mediante el cual el usuario pierde las facultades o derechos que no ejerció en su momento.

4. El 10 de septiembre de 2014, María Tatiana Leonard de Saucedo presentó una Nota solicitando la verificación de la fecha del reclamo manifestando que fue presentado dentro de plazo, misma que fue calificada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes a través del Auto ATT-DJ-A TR LP 647/2014, de 20 de octubre de 2014, como recurso de revocatoria (fojas 21 a 24 y 26).

5. En fecha 22 de octubre de 2014, mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 650/2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dispuso la apertura de un

U.R.J. Vº Bº V.P M.R. M.O.P.S.V.

término de prueba de diez días hábiles (fojas 32).

6. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 236/2014, de 27 de noviembre de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes determinó rechazar el recurso de revocatoria, en base al siguiente análisis(fojas 41 a 44):

i) Si bien la usuaria presentó la reclamación directa dentro del plazo establecido, al no estar de acuerdo con la respuesta efectuada por el operador, presentó la reclamación administrativa en fecha 8 de mayo de 2014, siendo que la respuesta proporcionada por American Airlines Inc. data del 1º de abril de 2014, lo que significa que existe un retraso de diez días hábiles a lo establecido por la normativa sectorial vigente.

ii) Del análisis de los antecedentes que cursan en el expediente, se puede establecer que la usuaria presentó su reclamación administrativa fuera del plazo establecido, correspondiendo la aplicación del principio de preclusión, mediante el cual el usuario pierde las facultades o derechos que no ejerció en su momento, toda vez que es deber de este último el presentar las reclamaciones dentro del término establecido por la normativa.

iii) Asimismo, es menester hacer referencia al formulario de reclamación directa presentado por la usuaria, ya que en el mismo, el operador señala que el tiempo para presentar la reclamación administrativa es de 15 días hábiles a partir de la recepción de la respuesta. Por lo tanto la usuaria tuvo conocimiento del plazo para la presentación de la reclamación administrativa, mismo que fue incumplido.

7. María Tatiana Leonard de Saucedo presentó en fecha 5 de diciembre de 2014, recurso jerárquico, señalando lo siguiente (fojas 46 y 47):

i) Manifiesta su disconformidad y solicita la verificación de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 236/2014, considerando que las fechas están dentro de término.

ii) Recibió reiteradas llamadas de parte de American Airlines Inc. para llegar a un acuerdo y desistimiento de su parte, pero el operador no remitió la documentación respectiva.

8. Mediante Auto RJ/AR-106/2014, de 15 de diciembre de 2014, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por María Tatiana Leonard de Saucedo, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 236/2014 (fojas 49).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 292/2015 de 9 de abril 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 acepte el recurso jerárquico planteado por María Tatiana Leonard de Saucedo, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 236/2014, de 27 de noviembre de 2014, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente y en su mérito revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TR LP 96/2014.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 292/2015, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 21 de la Ley Nº 2341 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 y que comenzarán a correr a partir del día siguiente hábil a aquél en que tenga lugar la notificación o publicación del acto y concluyen al final de la última hora del día de su vencimiento.

2. El artículo 22 de la Ley de Procedimiento Administrativo, establece que las entidades públicas

U.R.J. Vº Bº VPMR. M.O.P.S.V.

llevarán un registro general en el que se hará constar todo escrito o comunicación que se haya presentado o que se reciba en cualquier unidad administrativa.

3. El artículo 23 de esta ley dispone que se deberá formar expediente de todas las actuaciones administrativas relativas a una misma solicitud o procedimiento. Los escritos, documentos, informes u otros que formen parte de un expediente, deberán estar debida y correlativamente foliados.

4. El artículo 59 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 27172, señala respecto a la presentación de reclamaciones administrativas 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, podrá presentarla a la entidad reguladora competente, en el plazo de quince (15) días. El usuario presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado en la empresa o entidad regulada o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.

El parágrafo IV del referido artículo expresamente dispone que la Autoridad reguladora registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.

5. Una vez expuestos los antecedentes y la base normativa aplicable al caso, cabe atender lo expresado por la recurrente; en ese sentido, respecto a que la reclamación fue presentada dentro de las fechas establecidas, corresponde señalar que de la revisión de los antecedentes, se evidencia que, además del formulario de reclamación administrativa llenado por un funcionario de la ATT del aeropuerto Viru Viru en fecha 8 de mayo de 2014 y de la Comunicación Interna ATT-OFR SZ-CI SC 64/2014 de la misma fecha, a fojas 7 de obrados cursa una Nota recepcionada en las oficinas de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes de la ciudad de Santa Cruz en fecha 15 de abril de 2014, con registro número 973, a través de la cual la usuaria presenta la reclamación administrativa, al no estar conforme con las resoluciones a sus reclamaciones directas contra LAN Perú y American Airlines Inc.

En este sentido, teniendo en cuenta que la resolución de LAN Perú fue emitida el 26 de marzo de 2014, el plazo para la presentación de la reclamación administrativa se cumplía el día 17 de abril de 2014 y considerando que la resolución de American Airlines Inc. fue emitida el 1º de abril de 2014, el plazo para presentar la reclamación administrativa en su contra se cumplía el día 23 de abril de 2014; debiendo advertirse que la reclamación administrativa fue presentada en fecha 15 de abril de 2014, es decir, dentro del plazo legalmente establecido.

6. Cabe destacar que de acuerdo con el parágrafo IV del 59 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 27172, la Autoridad reguladora registrará, en el día, las reclamaciones administrativas. Por lo tanto, la Nota a través de la cual se presentó la reclamación administrativa que fue recibida por la ATT el día 15 de abril de 2014, debió ser registrada y atendida conforme a procedimiento y en los plazos establecidos, sin esperar que la usuaria, ante la omisión del ente regulador en la atención de su reclamación, se apersone en oficinas de la ATT y registre nuevamente su reclamación administrativa en fecha 8 de mayo de 2014.

7. Por lo tanto, la afirmación de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en sentido de que la reclamación administrativa fue presentada fuera de plazo en fecha 8 de mayo de 2014, fecha de la Comunicación Interna ATT-OFR SZ-CI SC 64/2014 en la que se hace un análisis preliminar de la reclamación administrativa, no es correcta, toda vez que de acuerdo a la normativa vigente las reclamaciones podrán ser presentadas de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, constando la Nota de la usuaria dirigida al Director Ejecutivo a.i. de la ATT, recepcionada en la ATT en fecha 15 de abril de 2014, en la que la interesada expresó lo siguiente: "(...) Hago conocer que al llegar en fecha 17 de marzo de 2014 me apersoné a la empresa LAN Perú para realizar el reclamo ODECO quienes con una carta dieron por improcedente nuestro reclamo. Luego en fecha 18 de marzo de 2014 me apersoné a la empresa American Airlines para realizar el reclamo ODECO quienes mediante Nota GM

J.R.J.
Vº Bº
V.P.M.R.
M.O.P.S.V.

VVI/001/14 dieron también improcedente nuestro reclamo, por todo lo expuesto y encontrándonos sin respuestas adecuadas a la situación vivida en un país extraño por ambas empresas, solicito a su autoridad la verificación del reclamo para la reparación de daños y perjuicios".

En consecuencia, la reclamación administrativa no fue presentada el 8 de mayo de 2014, sino el 15 de abril de 2014 dentro del plazo legalmente establecido, correspondiendo la atención de la reclamación administrativa de María Tatiana Leonard de Saucedo, por la demora en la entrega de su equipaje y el de su familia por noventa y seis horas.

8. Respecto al acuerdo ofrecido por American Airlines Inc., siendo que no se habría concretado hasta la fecha, no corresponde emitir ningún criterio al respecto, considerando que la ATT debe atender y analizar la reclamación administrativa.

9. Por todo lo referido y en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo Nº 0071 y del inciso b) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por María Tatiana Leonard de Saucedo, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 236/2014, revocando totalmente dicho acto administrativo y en su mérito revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TR LP 96/2014.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por María Tatiana Leonard de Saucedo, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 236/2014, de 27 de noviembre de 2014, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando totalmente dicho acto administrativo y en su mérito revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TR LP 96/2014, de 1º de agosto de 2014.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes atender y procesar la reclamación administrativa presentada por María Tatiana Leonard de Saucedo por demora en la entrega de su equipaje, conforme a las disposiciones del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 27172.

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