



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 102

La Paz, 21 ABR 2015

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por Katty Troncoso Balderrama en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 231/2014, de 21 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. El 13 de marzo de 2014, Katty Troncoso Balderrama presentó reclamación directa contra la Línea Sindical Trans Renacer por extravío parcial de encomienda en el tramo Santa Cruz -Cochabamba, el 12 de marzo de 2014; ya que envió 5 cajas y una bolsa, al recogerlas el 12 de marzo de 2014 se le informó que no llegó la bolsa y que según el chofer fue bajada por la Aduana en Montero, sin que exista acta del comiso (fojas 4).

2. A través de nota recibida el 27 de marzo de 2014, presentada en la Oficina ODECO de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes de la Terminal de Buses de la ciudad de Cochabamba, la Línea Sindical Trans Renacer comunicó que estaba con toda la predisposición de llegar a un acuerdo con la usuaria sobre la bolsa extraviada (fojas 5).

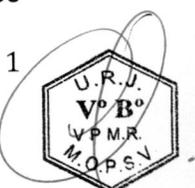
3. El 4 de abril de 2014, Katty Troncoso Balderrama presentó reclamación administrativa señalando que la encomienda extraviada tenía un valor de Bs7.331.-, solicitando que se le indemnice por ese valor, ya que presentó las facturas correspondientes al momento de despachar la encomienda (fojas 3).

4. Intentado el avenimiento previsto en la normativa y al no llegar a ningún acuerdo las partes, mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 116/2014 emitido el 24 de junio de 2014, la Autoridad fiscalizadora resolvió formular cargos contra la Línea Sindical Trans Renacer por el presunto incumplimiento al artículo 90 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR 0020/2011, concordante con el inciso i) del numeral V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte, por extravío de encomienda de propiedad de la usuaria en el tramo Santa Cruz – Cochabamba, trasladando los cargos para que el operador presente sus descargos dentro del plazo de 7 días (fojas 13 a 17).

5. El 7 de julio de 2014, Katty Troncoso Balderrama presentó la factura N° 2894 estableciendo el valor de lo extraviado (fojas 27 a 28).

6. El 14 de julio de 2014, el operador respondió a los cargos formulados y presentó pruebas de descargo, consistentes en Informe del funcionario que recibió la encomienda, Informe del conductor del bus, Informe del funcionario que entregó la encomienda, Guía de Encomienda y copia del Manifiesto de Carga (fojas 21 a 21 vuelta).

7. 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 108/2014 que resolvió: **i)** Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Katty Troncoso Balderrama contra Línea Sindical Trans Renacer por extravío de encomienda; **ii)** Disponer el pago de Bs7.331.- en virtud al inciso j) del artículo 79 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR 0020/2011, y **iii)** Apercibir al operador de conformidad al numeral 1 del parágrafo IV del artículo 12 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-TR 0303/2011; al estricto cumplimiento del artículo 83 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR 0020/2011, basándose en los siguientes fundamentos (fojas 34 a 42):





i) En los procesos de reclamación administrativa la carga de la prueba recae sobre el operador, por lo que es obligación de éste presentar todos los documentos que tiendan a desvirtuar los cargos formulados. Por otra parte, es responsabilidad del operador brindar un servicio de calidad, cumpliendo con la normativa aplicable y los estándares fijados al efecto, siendo su obligación transportar la encomienda recibida hasta la ciudad de destino, entregándola en las mismas condiciones en las que la recibió.

ii) La Guía Factura N° 328630 de 12 de marzo de 2014, señala como contenido 5 Cajas de Calzados y 1 Bolsa amarilla con ropa y el monto de Bs90.-; en tal contexto se establece que el remitente sólo declaró el contenido y no así el valor económico de lo encomendado, no habiendo desvirtuado los cargos formulados.

iii) Del análisis de las pruebas presentadas por la usuaria y el monto del flete de Bs90.- y de acuerdo al monto reclamado de Bs7.331,20.-, corresponde repararse hasta 81,458 veces el monto del flete por concepto de la encomienda extraviada, por lo que el operador debe rembolsar Bs7331,20.-

iv) El operador incumplió la normativa vigente, en el traslado de la encomienda enviada por la usuaria, correspondiendo declarar fundada la reclamación.

v) Por otra parte, de conformidad al inciso a) del párrafo VIII del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transportes y al inciso a) del numeral 1 del párrafo IV, Infracciones de Segundo Grado, del artículo 10 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011, corresponde apercibir al operador al estricto cumplimiento de lo señalado por los artículos 83 y 90 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR-0020/2011.

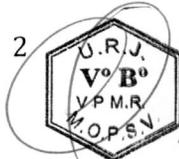
8. Mediante memorial de 2 de septiembre de 2014, José Paz Peredo Rojas, en representación de la Línea Sindical Trans Renacer, interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 108/2014 de 15 de agosto de 2014, argumentando lo siguiente (fojas 45 a 47):

i) La Resolución emitida es ilegal y atentatoria a los intereses del operador ya que el cálculo matemático efectuado para determinar el monto de Bs7.331,20 a ser pagado a la usuaria no es correcto, ya que se pretende que se pague por la totalidad de la encomienda sin considerar que sólo se extravió una bolsa.

ii) La usuaria pago Bs90.- por 5 cajas y 1 bolsa, es decir Bs15.- por cada caja; por lo que si habría que pagar hasta 100 veces el valor de lo pagado correspondería cancelar Bs1.500.- y no así el monto de Bs7.331,20 determinado por el ente regulador.

9. El 21 de noviembre de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 231/2014 que resolvió: i) Aceptar parcialmente el recurso de revocatoria interpuesto por José Paz Peredo Rojas, en representación de la Línea Sindical Trans Renacer, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 108/2014 revocando parcialmente dicha Resolución; ii) Dejar sin efecto el Resuelve Segundo de la citada Resolución; y iii) Instruir al operador cancelar el monto de Bs1.500.- a favor de la usuaria en el término de 10 días; expresando los siguientes fundamentos (fojas 60 a 64):

i) De acuerdo a lo analizado en los descargos proporcionados por el operador se evidencia que la Factura N° 328630 fue emitida por el envío de 5 Cajas con calzados y 1 Bolsa con ropa, por un monto de Bs90.-, sin que se detalle el monto cobrado por cada uno de los envíos ni su peso, infringiendo el inciso i) del artículo 78 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR-0020/2011, que señala que la guía de encomienda debe contener el peso de cada envío. Asimismo, cabe señalar que la factura consigna la firma de la usuaria, por lo que se establece que la misma "tuvo conocimiento de que el valor del bolso objeto de la reclamación no fue plasmado".





ii) El inciso j) del artículo 79 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR-0020/2011, señala que si el remitente declara el contenido y no el valor económico de la encomienda, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete; por lo que no corresponde que realice el pago por la factura presentada que describiría el contenido del bolso extraviado, toda vez que el usuario habría aceptado la declaración de contenido y no así el valor económico del contenido, hecho demostrado con la firma que cursa en la factura emitida por el operador.

iii) Si bien la factura emitida por el operador es por Bs90.-, no significa que se deba resarcir 100 veces ese monto, toda vez que se extravió sólo un bolso de la encomienda y no así las otras 5 cajas declaradas; por lo que el monto cancelado por el bolso extraviado corresponde a la sexta parte del total, es decir Bs15.-, correspondiendo indemnizar a la usuaria con Bs1.500.-

10. Habiendo sido notificada el 28 de noviembre de 2014, en tiempo oportuno, el día 11 de noviembre de ese año, Katty Troncoso Balderrama interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 231/2014, argumentando lo siguiente (fojas 67 a 73):

i) El fallo emitido no tomó en cuenta el manifiesto del equipaje y encomienda según Boleta N° 010525 emitido por el conductor Gualberto Morales quien informó ratificando la existencia del bolsón amarillo que contenía ropa nueva en cantidad, según guía N° 328630 por el valor declarado de Bs7.735.-, que fue bajado por personeros de la Aduana en Montero y no se volvió a subir ante el descuido y negligencia de los responsables del operador. En mérito a lo cual se emitió la instrucción de pago dispuesta en el punto Segundo de la parte resolutive de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 180/2014, decisión basada en el inciso j) del artículo 79 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR-0020/2011.

ii) El operador observó la responsabilidad económica, inicialmente determinada por el ente regulador, manifestando que el cálculo aritmético incluiría toda la mercadería embarcada, debiendo aclararse que el monto de Bs7.331,20 corresponde sólo al extravío del bolsón que contenía la ropa, según "factura N° 328620", ya que las otras 5 cajas llegaron a destino.

iii) Se acompaña en calidad de prueba: a) Factura N° 328630, b) Factura N° 000385, c) Factura N° 000660, d) Factura N° 001437 y e) Factura N° 002394

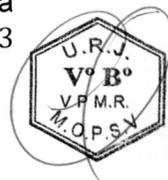
11. A través de Auto RJ/AR-108/2014 de 17 de diciembre de 2014, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico presentado por Katty Troncoso Balderrama contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 231/2014 (fojas 99).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 327/2015 de 21 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 rechace el recurso jerárquico planteado por Katty Troncoso Balderrama contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 231/2014 y, en consecuencia, se confirme totalmente dicha resolución.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 327/2015, 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 inciso i) del artículo 79 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 dispone que si el remitente efectuó la declaración del contenido y no así del valor económico de la





encomienda por no haber sido informado de este derecho, por causa imputable al operador, éste deberá pagar el valor de lo extraviado de acuerdo a la Guía de Encomiendas y a las pruebas aportadas por el usuario que demuestren el valor real de lo encomendado. Es causa imputable al operador la ausencia de la firma del usuario en la Guía de Encomiendas.

3. A su vez, el inciso j) del artículo 79 del citado Reglamento señala que si el remitente declara el contenido y no el valor de la encomienda, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente.

4. Una vez expuesto el marco normativo aplicable cabe atender los argumentos expuestos por la recurrente. En ese sentido, se tiene que en cuanto a que el fallo emitido no habría tomado en cuenta el manifiesto del equipaje y encomienda según Boleta N° 010525 emitido por el conductor Gualberto Morales quien informó ratificando la existencia del bolsón amarillo que contenía ropa nueva en cantidad, según Guía N° 328630 por el valor declarado de Bs7.735.-, que fue bajado por personeros de la Aduana en Montero y no se volvió a subir ante el descuido y negligencia de los responsables del operador, en mérito a lo cual se emitió la instrucción de pago dispuesta en el punto Segundo de la parte resolutive de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 180/2014, decisión basada en el inciso j) del artículo 79 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR-0020/2011; cabe señalar que el ente regulador sí valoró oportunamente las pruebas presentadas, porque en mérito al citado artículo, el valor acreditado por la usuaria no es relevante para la determinación del monto a ser repuesto por el operador, ya que si el remitente declara el contenido y no el valor de la encomienda, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente, que como se determinó no corresponde al total del monto pagado como flete, sino a la parte correspondiente al envío extraviado.

Respecto a que el Manifiesto de Equipajes y Encomiendas N° 010525 permitiría establecer que el conductor del bus confirmó la existencia del Bolsón amarillo extraviado, ello es evidente ya que el mismo consigna "falta bolsa según chofer aduanero se lo bajó en Montero"; sin embargo, ello no es relevante en el caso, ya que como resultado de la investigación efectuada por el ente regulador en el marco de la reclamación presentada, quedó plenamente establecido que el mencionado bolsón enviado como parte de la encomienda remitida mediante la Factura N° 328630 fue extraviado en el tramo Santa Cruz - Cochabamba, el 12 de marzo de 2014, siendo de absoluta responsabilidad de la Línea Sindical Trans Renacer; es decir que no existe ninguna duda sobre la existencia del citado bolsón, su extravío y la responsabilidad del operador.

5. Con referencia a que el operador observó la cantidad de la responsabilidad económica, inicialmente determinada por el ente regulador, manifestando que el cálculo aritmético incluiría toda la mercadería embarcada, debiendo aclararse que el monto de Bs7.331,20 corresponde sólo al extravío del bolsón que contenía la ropa, según "factura N° 328620", ya que las otras 5 cajas llegaron a destino; es necesario precisar que el ente regulador basó sus decisiones en la aplicación del inciso j) del artículo 79 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 el cual dispone que si el remitente declara el contenido y no el valor de la encomienda, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente.

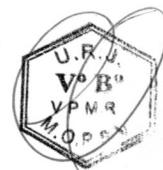
En el caso, inicialmente dispuso el reembolso de Bs7.331,20 en el entendido que al haber pagado la remitente Bs90.- como flete por la encomienda, correspondía el pago de hasta Bs9.000.-, monto correspondiente a 100 veces el flete pagado, y toda vez que la usuaria reclamaba Bs.733.1,20 como valor del contenido del bolsón extraviado, cabía disponer tal pago ya que se había acreditado el valor del envío extraviado, el cual se encontraba dentro del límite establecido por la normativa.

Sin embargo, una vez que el operador hizo notar al regulador, en su recurso de revocatoria, que el cálculo del resarcimiento había sido efectuado sobre el total del flete pagado de Bs90 que correspondía al total de la encomienda, 5 Cajas de Calzados y 1 Bolsón amarillo con ropa, y toda vez que únicamente se extravió una parte de la encomienda, el mencionado

4

www.oopp.gob.bo

Av. Mariscal Santa Cruz, Esq. Calle Oruro, Edif. Centro de Comunicaciones La Paz, 5° piso,
teléfonos: (591) -2- 2119999 – 2156600





Bolsón; y que al no estar determinado el peso individual de cada uno de los envíos, debiendo dividirse el total entre los 6 objetos que constituían la encomienda, ya que únicamente se extravió uno de ellos; es decir la sexta parte de la encomienda; la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en el marco de sus atribuciones, corrigió su decisión determinando que al haberse pagado Bs90.- como flete por las 6 piezas encomendadas y haberse extraviado una, únicamente correspondía el pago de 100 veces el flete de Bs15.- pagado por el envío del bolsón extraviado; es decir, hasta Bs1.500.-

De lo referido se concluye que las actuaciones del ente regulador, al emitir la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 231/2014 se enmarcaron en lo establecido normativamente, quedando desvirtuadas las afirmaciones en contrario efectuadas por la recurrente.

6. Con relación a las facturas acompañadas en calidad de prueba por la usuaria; cabe señalar que aún cuando las mismas evidenciaran que el bolsón extraviado hubiese tenido un valor de Bs7331,20.-, la disposición normativa aplicable, el inciso j) del artículo 79 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR-0020/2011, establece un límite de 100 veces el monto pagado como flete, que como se explicó en el punto precedente, se estableció en Bs15.- por lo que el ente regulador no podía atender lo solicitado respecto a disponer un resarcimiento mayor a los Bs1.500.- dispuestos en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 231/2014.

7. Debe precisarse que toda vez que la Factura N° 328630, que se constituye en la Guía de Encomienda, emitida por el envío de la encomienda, consigna el contenido de lo encomendado y no así el peso individual de cada envío y, asimismo, consigna la firma del remitente; tales hechos determinan que la única disposición normativa aplicable al caso fuera la utilizada por el ente regulador; es decir, el inciso j) del artículo 79 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR-0020/2011.

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 párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Katty Troncoso Balderrama contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 231/2014, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en consecuencia, confirmarla totalmente.

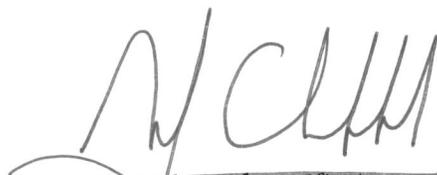
POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Katty Troncoso Balderrama en contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 231/2014, de 21 de noviembre de 2014, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.


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

