



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° **213**  
La Paz, **11 AGO. 2015**

**VISTOS:** el recurso jerárquico interpuesto por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de la Línea Sindical de Transportes El Dorado en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 29/2015 de 4 de marzo de 2015, 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 30 de mayo de 2014, Daniel Marcelo Vocal Villanueva presentó reclamación directa contra la Línea Sindical de Transportes El Dorado por la atención deficiente en la ruta La Paz-Cochabamba de 5 de mayo de 2014 y Cochabamba-La Paz de 10 de mayo de 2014, específicamente porque el usuario viajó con sus dos hijos y en ningún momento le pidieron los permisos de la Defensoría de la Niñez y la Adolescencia de los dos niños que viajaban con él, y porque al momento de adquirir los pasajes no le preguntaron por los nombres de los niños en boletería, anotando simplemente "Familia Vocal" (fojas 7).

2. Línea Sindical de Transportes El Dorado, el 5 de junio de 2014, declaró improcedente la reclamación directa, señalando que los datos de emisión son llenados de acuerdo a la consulta realizada a los usuarios y que la Defensoría del Niño, Niña, Adolescente es el órgano responsable del ejercicio de control y lo realiza en cualquier instancia sobre la emisión y solicitud de permisos o autorizaciones (fojas 8).

3. Habiendo sido notificado, con la decisión del operador, por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes el 11 de agosto de 2014, Daniel Marcelo Vocal Villanueva presentó en la misma fecha reclamación administrativa (fojas 9).

4. Intentado el avenimiento sin resultados, mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 215/2014 emitido el 29 de septiembre de 2014, la Autoridad fiscalizadora resolvió formular cargos contra la Línea Sindical de Transportes El Dorado por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso f) del numeral V del Artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transportes, al haber vulnerado el Artículo 101 relativo a la obligación del operador de consignar en la Lista de pasajeros y/o hoja de ruta, la identidad de los menores, enmarcado en el Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR 0020/2011 (fojas 11 a 13).

5. A través de memorial de 13 de octubre de 2014, el operador respondió a la formulación de cargos presentando sus descargos (fojas 16 a 17).

6. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 230/2014 de 15 de octubre de 2014, el ente regulador dispuso la apertura de término de prueba (fojas 18).

7. A través de memorial de 28 de octubre de 2014, el operador remitió pruebas referidas al caso (fojas 21 a 23).

8. El 31 de diciembre de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0193/2014 que resolvió: i) declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Daniel Marcelo Vocal Villanueva contra la Línea Sindical de Transportes El Dorado por incumplir la obligación de consignar en la Lista de pasajeros y/o hoja de ruta, la identidad de los menores; y ii) apercibir al operador por la infracción cometida, basándose en los siguientes fundamentos (fojas 32 a 37):

i) La carga de prueba recae sobre el operador a fin de equiparar todas las disposiciones tecnológicas, administrativas y legales dentro la relación usuario-operador, de tal manera que dentro la reclamación administrativa, ambos puedan participar en condiciones de igualdad y





legalidad.

ii) De los antecedentes que cursan en el expediente, se constata que el operador presentó información que busca respaldar los hechos que acontecieron en el caso concreto, sin embargo los mismos no fueron suficientes para desvirtuar lo aseverado por el usuario, ya que no presentó descargo alguno que evidencie la evaluación del control y registro de menores.

iii) Se presume que no existió el registro correspondiente de los menores, pese a que es responsabilidad del operador tener un registro pormenorizado de los pasajeros que transporta; en virtud al Artículo 101 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria N° TR-0020/2011 que dispone que: "(...) En cualquiera de los casos, el operador está obligado a consignar en la Lista de Pasajeros y/o hoja de ruta la identidad de los menores, así no ocupen asiento alguno."; medida dispuesta para proteger y precautelar los derechos de los usuarios.

9. Mediante memorial de 14 de octubre de 2013, Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 193/2014, argumentando que habiendo sido notificados con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 193/2014 y revisada la misma, sorprende que se emita una nueva resolución sobre un mismo caso, ya que como se evidencia en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 184/2014, el ente regulador ya dispuso rechazar la reclamación administrativa presentada por Daniel Marcelo Vocal Villanueva; consecuentemente, en aplicación de los incisos b), c), d) y e) del artículo 35 de la Ley N° 2341, se solicita la nulidad de la Resolución impugnada, por estar violando flagrantemente el principio del *Non Bis In Idem* e incumpliendo el principio de Legalidad (fojas 40 a 41 vuelta).

10. El 4 de marzo de 2015, el ente regulador dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 29/2015 que rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 193/2014, expresando los siguientes fundamentos (fojas 51 a 54):

i) Se debe establecer que el principio "*Non Bis In Idem*" constituye una garantía para no ser juzgado dos veces por la misma infracción.

ii) En el caso objeto de análisis, de acuerdo al examen de los antecedentes que cursan en el expediente, se establece que el ente regulador no juzgó al operador dos veces por el mismo hecho, ya que si bien la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 184/2014 de 16 de diciembre de 2014, rechazó la reclamación administrativa realizada por el usuario por encontrarse fuera de plazo; el fondo de tal reclamación se refería al hecho de que Línea Sindical Transportes El Dorado habría permitido que una persona realice el viaje en el pasillo del bus, hecho que se encuentra prohibido por la normativa vigente.

Por otra parte, la reclamación realizada por el usuario que se constituye en el objeto del recurso, ahora analizado, consiste en el hecho que Línea Sindical Transportes El Dorado no consignó en la lista de pasajeros la identidad de los menores que acompañaban al usuario reclamante, siendo que en la Lista de pasajeros se constata únicamente "*Familia Vocal*".

En tal sentido, al ser dos reclamos cuyo objeto es diferente, se concluye que el ente regulador no juzgó al operador dos veces por el mismo hecho, por lo que no se contravino el principio del "*Non Bis In Idem*" como infundadamente sostiene Línea Sindical Transportes El Dorado.

11. El 30 de marzo de 2015, Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 29/2015, reiterando lo argumentado en su recurso de revocatoria y añadiendo lo siguiente (fojas 61 a 62 vuelta):

i) El usuario argumentó falsamente que al momento de adquirir sus boletos, no se le habría pedido los permisos de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de sus hijos menores de edad que viajaban con él. Al respecto la funcionaria encargada informó que puso en conocimiento del usuario sus derechos y obligaciones, habiendo sido éste quien exigió que se ponga en la lista de





pasajeros "Familia Vocal" y no el nombre de sus hijos.

ii) El reclamante luego de intentar obtener un beneficio en base a su propia torpeza, recién efectuó su denuncia el 30 de mayo de 2014, habiendo viajado el 5 de ese mes y año, es decir después de 19 días, fuera del plazo establecido normativamente, por lo que el ente regulador la rechazó mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 184/2014, pero luego sin haber iniciado ningún proceso y sin notificar al operador, el 31 de diciembre de 2014 se emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 193/2014 sobre la misma reclamación pero declarándola fundada.

12. A través de Auto RJ/AR-022/2015 de 8 de abril de 2015, 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 29/2015, planteado por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado (fojas 64).

**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 741/2015 de 11 de agosto 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 Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 29/2015 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 N° 741/2015, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo III del artículo 58 y el párrafo II del artículo 63 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 establecen que en los procedimientos de reclamación directa y administrativa la carga de la prueba es del operador.

2. El artículo 101 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 los menores de hasta 3 años de edad podrán viajar de manera gratuita ocupando el mismo asiento del acompañante adulto; los menores de edad comprendidos entre tres y 12 años de edad tendrán un descuento del 50% sobre el Régimen Tarifario vigente y tendrán derecho a ocupar un asiento y los menores de edad de 12 años en adelante deberán pagar el 100% de la tarifa establecida. En cualquiera de los casos, el operador está obligado a consignar en la Lista de Pasajeros y/o hoja de ruta la identidad de los menores, así no ocupen asiento alguno.

3. El artículo 8 del referido Reglamento establece que para la correcta emisión del boleto, el encargado de la venta de pasajes es responsable de solicitar al pasajero toda la información necesaria: nombre completo, destino, fecha/hora del viaje, categoría del bus y NIT del titular de la factura. El pasajero a momento de adquirir el boleto, está en la obligación de facilitar los datos requeridos por el operador para su emisión de manera precisa y comprobar que haya sido llenado correctamente. En ningún caso el operador emitirá pasajes en blanco y deberá identificar claramente y de forma individual los datos de cada pasajero.

4. El artículo 22 del mismo Reglamento señala que al momento de adquirir el pasaje, el pasajero deberá identificarse presentando su cédula de identidad o documento similar. Asimismo, el pasajero deberá presentar su documento de identidad al momento de abordar el bus y/o a solicitud del operador.

5. El primer párrafo del artículo 31 del mencionado Reglamento dispone que el operador debe llenar debidamente la planilla con los datos de los pasajeros consignando en la misma el sello del Organismo Operativo de Tránsito de la Terminal Terrestre de origen y destino.

6. Una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable, cabe atender los argumentos expuestos por el recurrente en el orden en que fueron expuestos. En ese sentido, se tiene lo siguiente:



i) En cuanto a que el usuario habría argumentado falsamente que al momento de adquirir sus boletos, no se le habría pedido los permisos de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de sus hijos menores de edad que viajaban con él y que al respecto la funcionaria encargada habría informado que puso en conocimiento del usuario sus derechos y obligaciones, habiendo sido éste quien exigió que se ponga en la lista de pasajeros "Familia Vocal" y no el nombre de sus hijos; es preciso señalar que en los procesos de reclamación corresponde al operador la carga de la prueba, no pudiendo considerarse la supuesta solicitud del usuario para proceder en contra de lo establecido por la normativa vigente; adicionalmente, no se evidenció prueba suficiente que desvirtúe lo reclamado por el usuario; al contrario de acuerdo a la documentación presentada por Línea Sindical Transportes El Dorado se constata que la lista de pasajeros, cursante a fojas 22 del expediente, señala "Vocal Familia" en relación a cuatro pasajeros sin establecer su identidad ni consignar su número de Cédula de Identidad; es decir, que incumple la obligación establecida en los artículos 8, 22 y 31 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR-0020/2011, en relación a que es obligación del operador solicitar al pasajero toda la información necesaria para acreditar su identidad, consignar en la Lista de Pasajeros y/o hoja de ruta la identidad de los menores, así no ocupen asiento alguno y llenar debidamente la planilla con los datos de los pasajeros.

ii) Acerca de que el reclamante luego de intentar obtener un beneficio en base a su propia torpeza, recién efectuó su denuncia el 30 de mayo de 2014, habiendo viajado el 5 de ese mes y año, es decir después de 19 días, fuera del plazo establecido normativamente, por lo que el ente regulador la rechazó mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 184/2014, pero luego sin haber iniciado ningún proceso y sin notificar al operador, el 31 de diciembre de 2014 se emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 193/2014 sobre la misma reclamación pero declarándola fundada; es necesario precisar que el plazo establecido por el parágrafo II del artículo 55 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 para la presentación de la reclamación directa es de 20 días; por otra parte, como resultado de la reclamación administrativa presentada por el usuario se determinó aplicar la sanción de apercibimiento prevista en la normativa aplicable, es decir que el usuario en ningún momento intentó obtener algún beneficio como erróneamente señala el operador, más allá de promover que el ente regulador controle el cumplimiento de las obligaciones a las que se encuentra sometida Línea Sindical Transportes El Dorado.

iii) En cuanto a la supuesta presentación extemporánea de la reclamación directa presentada por el usuario, cabe aclarar que el recurso jerárquico se centra en revisar si las actuaciones del ente regulador al resolver rechazar el recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 193/2014 interpuesto por Línea Sindical Transportes El Dorado, atendió todos los argumentos invocados por el recurrente y cumplió con lo establecido en la normativa vigente, precautelando la garantía del debido proceso y el derecho a la defensa. En tal entendido, de la revisión del expediente se evidencia que el operador únicamente reclamó una supuesta vulneración al principio "*non bis in idem*" que habría afectado al principio de legalidad de las actuaciones del regulador; no resultando pertinente que el recurrente intente plantear aspectos que no fueron reclamados en su oportunidad, ya que la Administración no contó con la oportunidad de pronunciarse sobre los mismos y, al contrario, basó su decisión en el análisis de los argumentos planteados por el operador en su recurso. No resulta razonable que el operador intente introducir nuevos argumentos en instancias sucesivas posteriores.

7. En cuanto al supuesto incumplimiento de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes al principio "*non bis in idem*", es necesario precisar lo siguiente:

i) Como señala la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 184/2014, adjuntada como prueba por el operador en instancia de revocatoria, el 30 de mayo de 2014, Daniel Marcelo Vocal Villanueva presentó reclamación directa contra la Línea Sindical de Transportes El Dorado por transportar pasajeros en el pasillo del bus en la ruta Cochabamba-La Paz de 10 de mayo de 2014. La citada Reclamación directa fue registrada con el N° 987/2014.

ii) Por otra parte, en la misma fecha, Daniel Marcelo Vocal Villanueva presentó reclamación directa contra la Línea Sindical de Transportes El Dorado por la atención deficiente en la ruta La Paz-Cochabamba de 5 de mayo de 2014 y Cochabamba-La Paz de 10 de mayo de 2014, específicamente porque el usuario viajó con sus dos hijos y en ningún momento le pidieron los





permisos de la Defensoría de la Niñez y la Adolescencia de los dos niños que viajaban con él, y que al momento de adquirir los pasajes no le preguntaron por los nombres de los niños en boletería, anotando simplemente "Familia Vocal". La citada Reclamación directa fue registrada con el N° 988/2014.

iii) Tal como fundamentó la Autoridad Fiscalizadora en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 29/2015, se trata de dos reclamaciones directas, individualizadas cada una con su correspondiente número de registro, cuyos objetos son totalmente distintos, desvirtuándose la posibilidad de que Línea Sindical Transportes El Dorado hubiese sido procesada dos veces por una misma reclamación o por una misma infracción.

En relación a la actuación contradictoria del ente regulador al emitir la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 184/2014 y la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 193/2014, respecto a la fecha de presentación de la reclamación Administrativa; se asume que la resolución de la reclamación directa presentada por el usuario por parte del operador recién fue de conocimiento del usuario el 11 de agosto de 2014, por lo que ambas reclamaciones habrían sido presentadas en plazo y, en consideración a que el error no genera derechos, a pesar de haber causado estado no puede considerarse como precedente administrativo válido el pronunciamiento de la Autoridad Fiscalizadora expresado en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 184/2014, por el que rechazó la reclamación administrativa presentada en relación a la reclamación directa N° 987/2014, por haber sido presentada supuestamente fuera del plazo legalmente establecido.

iv) Con referencia a que el ente regulador habría vulnerado el debido proceso, así como varios de los principios generales de la actividad administrativa; cabe señalar que de la revisión del expediente del caso se establece que el procedimiento se enmarcó en lo normativamente establecido, habiendo el operador contado con la posibilidad de utilizar todos los mecanismos previstos normativamente para ejercer su derecho a la defensa, aspecto corroborado por la presentación de sus descargos, pruebas y la interposición de los recursos de revocatoria y jerárquico; respetando los principios que rigen el procedimiento administrativo.

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 Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 29/2015 y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 29/2015 de 4 de marzo de 2015 y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

**SEGUNDO.-** Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que eleve a este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda un informe detallado respecto al rechazo reclamación administrativa presentada por el usuario en relación a la reclamación directa N° 987/2014.

Comuníquese, regístrese y archívese.



Milton Carlos Hinojosa  
MINISTRO  
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda