



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 092

La Paz, 13 MAR. 2018

VISTOS: El recurso jerárquico planteado por Adalid Simón Calle Vila, en representación de la Línea Sindical Flota Bolivia, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 120/2017, de 9 de octubre de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

CONSIDERANDO: Que el recurso jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. Mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 425/2015, de 22 de septiembre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, formuló cargos a la Línea Sindical Flota Bolivia, por el presunto incumplimiento de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente; infracción prevista en 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 de 28 de septiembre de 2011, que establece como infracción de primer grado la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente, y corrió traslado para que los conteste en el plazo de diez días hábiles administrativos (fojas 10 a 11).

2. Mediante memorial de 20 de octubre de 2015, Línea Sindical Flota Bolivia, contestó a la formulación de cargos y presentó pruebas de descargo (fojas 13 a 15).

3. A través de Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 120/2016, de 28 de noviembre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes: i) declaró probado el cargo formulado mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 425/2015, por la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente, obligación instituida en el inciso c), párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transportes y la infracción de primer grado prevista y sancionada en el numeral 1, 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 de 28 de septiembre de 2011; y ii) sancionó a Línea Sindical Flota Bolivia con multa de 3.000.- UFV conforme al numeral 1, párrafo IV del artículo 12 de las infracciones de primer grado del Reglamento aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011. Tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 26 a 30):

i) La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes centró su análisis en el Informe Técnico de Investigación, que establece que el operador dentro de la fiscalización y control realizado en el primer semestre de 2015, no atendió reclamos presentados por usuarios, de acuerdo a los plazos y la normativa existente, ocasionando molestias en la pasajera, pues se dejó a la pasajera, en medio de la carretera por desperfectos de la flota, teniendo que retomar el viaje en otra movilidad, por la urgencia de llegar a su destino.

ii) De acuerdo a la revisión de los antecedentes existentes, se advierte que en sujeción al Informe Técnico de Valoración y Cálculo, se formuló cargo por el incumplimiento de atención a reclamos presentados por los usuarios, sin embargo, el operador en la prueba presentada establece que llegó a un acuerdo con la usuaria, conforme el recibo que adjunta, sin embargo la prueba producida no fue generada dentro del plazo previsto sino un día después del plazo establecido; asimismo, presentó como prueba un formulario de resolución a la reclamación directa con sello y recepción de la oficina de ODECO de 21 de mayo de 2015, el mismo que no cuenta con la firma de recepción de la usuaria, incumpliendo el plazo de respuesta y la obligación de contar con la constancia de recepción por parte de la usuaria, en este entendido se demuestra que el reclamo no fue atendido conforme a los requisitos establecidos en la normativa, pudiendo verificar en los antecedentes que el operador no respondió al reclamo





efectuado por la usuaria oportunamente, es así que a la Autoridad Reguladora no le queda más que centrar su análisis con los elementos fácticos existentes en el expediente del proceso, los cuales se concluyen suficientes para comprobar la comisión de la infracción administrativa.

iii) Es importante hacer notar que en el periodo de prueba el operador presenta memorial, por el cual alega desconocimiento del Auto ATT-DJ-A TR LP 425/2015 que formula los cargos, existiendo contradicción en sus aseveraciones ya que existe el memorial de 20 de octubre de 2015, en el que se señala en la suma "Responde Auto ATT-DJ-A TR LP 425/2015", razón por la cual no corresponde tomar en cuenta dicho memorial de 25 de noviembre de 2015.

iv) Con el afán de arribar a una conclusión debidamente motivada y fundamentada y en sujeción a las facultades otorgadas por norma, se observa que por la inspección realizada al operador, este no cumplió con el procedimiento de atención de reclamos, pues si bien solucionó el reclamo en la instancia y supuestamente respondió al mismo, este no cumplió con el procedimiento establecido en la Resolución Administrativa 39/2015, que establece que el usuario debe demostrar su conformidad con la Resolución de su reclamo, o de lo contrario podrá presentar reclamación administrativa, hecho que en el presente caso no sucedió, pues dentro de las pruebas presentadas si bien existe la devolución del monto del boleto, esta no se realizó dentro del plazo establecido como establece la norma.

v) Si bien con las pruebas presentadas el operador pretende desvirtuar el reclamo observado, el cargo impuesto es por el incumplimiento al procedimiento de reclamos y el hecho de que se haya demostrado que atendió el reclamo efectuado por el pasajero no existe constancia de que se dio una efectiva respuesta en el momento oportuno, por lo tanto no se desvirtúa el cargo, pues el mismo fue formulado por la infracción cometida en un determinado periodo, no así por reclamo atendido.

vi) Por todo lo expuesto, al existir elementos que determinan la transgresión a la conducta tipificada en la formulación de cargos, ya que ocurre suficiente evidencia de la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente, corresponde declarar probado el cargo impuesto a Flota Bolivia, mediante Auto ATT-DJ-A-TR-LP 425/2015 de 22 de septiembre de 2015.

vii) En concordancia a la pruebas mencionadas y a la normativa expuesta, como ya se explicó en los antecedentes, y del mencionado informe de valoración y cálculo, se estableció que habiendo revisado las Resoluciones Administrativas Regulatorias en el Sistema (SIRAI) emitidas contra el operador por el incumplimiento a la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente, se constató que es la primera vez que la "Flota Bolivia" incumple dicha obligación, y dicho operador es considerado como un operador Grande, recomendando aplicar la sanción de UFV 3.000.- conforme a lo establecido en las sanciones de primer grado en el parágrafo IV, numeral 1, inciso a) del artículo 12 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.

4. Mediante memorial de 19 de diciembre de 2016, la Línea Sindical Flota Bolivia interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 120/2016, exponiendo los siguientes agravios (fojas 34):

i) Señala que llegó a un acuerdo con el pasajero y prueba de ello es que presentaron el recibo N° 3142 de fecha 20 de mayo de 2015, donde se evidencia que la señora Fátima del Pilar Armata Donaire recibió la suma de Bs106, quedando de esta manera resuelta la Reclamación Administrativa, sin embargo la prueba producida no habría sido generada dentro del plazo establecido sino un día después.

ii) Señalan que se llegó a un acuerdo vía telefónica con la usuaria el día 19 de mayo de 2015, pero por la imposibilidad de la usuaria de constituirse en las oficinas, la usuaria se apersonó a las oficinas en fecha 20 de mayo de 2015, cumpliendo con la atención con los usuarios. Es por ello y en aplicación del principio de la verdad material jamás se incumplió con la atención a los usuarios como pretende hacer ver la Autoridad de Regulación y Fiscalización de





Telecomunicaciones y Transportes.

iii) La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes señala que no se habría firmado el formulario de Resolución de Reclamación Directa. Sobre este aspecto señalar que en fecha mayo de 2015, no existían los formularios donde el usuario pueda estampar su firma, ya que en esta fecha y por procedimiento simplemente se presentaba a ODECO el formulario con la respuesta de la atención al reclamo.

5. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 7/2017, de 30 de enero de 2017, la ATT rechazó el recurso de revocatoria contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 120/2016 confirmándola en todas sus partes. Tal determinación fue asumida en consideración al siguiente análisis (fojas 35 a 42):

i) De acuerdo a la revisión de los antecedentes existentes y el análisis de los argumentos interpuestos por el operador, se advierte que se formuló cargo por el incumplimiento de atención a reclamos presentados por los usuarios, sin embargo, el operador en la prueba presentada establece que llegó a un acuerdo con la usuaria, conforme el recibo que adjunta, sin embargo, la prueba producida no fue generada dentro del plazo previsto sino un día después del plazo establecido, es decir, el día 20 de mayo de 2015 y no el 19 de mayo del mismo año plazo en el cual debió dar respuesta, a este efecto señala o trata de justificar esto, señalando que el día 19 de mayo de 2015 se puso en contacto con la usuaria vía telefónica, pero que esta no pudo constituirse en sus oficinas ese día, es por eso que se generó el recibo con fecha 20 de mayo de 2015, este supuesto hecho señalado por el operador no tiene forma de ser probado, es más, el mismo operador no presentó ninguna prueba que acredite este hecho, a sabiendas que existe reglamentación específica que regula esta actividad y que el responder fuera de plazo puede ser sujeto a fiscalización y por último a la imposición de una sanción, hecho por el cual debió gestionar las diligencias necesarias para resguardar sus intereses.

ii) El operador presentó como prueba un formulario de resolución a la reclamación directa con sello y recepción de la oficina Odeco de 21 de mayo de 2015, el mismo que no cuenta con la firma de recepción de la usuaria, incumpliendo el plazo de respuesta y la obligación de contar con la constancia de recepción por parte del usuario, señala en su recurso de revocatoria que en la fecha del hecho no existían los formularios donde el usuario pueda estampar su firma, a este efecto cabe resaltar, que de ser cierta esa apreciación ese hecho no deslinda de la responsabilidad del operador de tener una buena diligencia en lo que se refiere a posibles hechos que puedan desencadenar en responsabilidades, más aún cuando sabe que la norma vigente y el hecho por el cual devolvió el pasaje puede ser considerada como una infracción y más aún el incumplimiento a la resolución del mismo dentro del plazo establecido, por lo que debió tener un documento de respaldo que acredite la conformidad del usuario con la solución dada, en este entendido se demuestra que el reclamo no fue atendido conforme a los requisitos establecidos en la normativa, pudiendo verificar en los antecedentes que el operador no respondió al reclamo efectuado por el usuario oportunamente.

iii) Es necesario precisar al operador que el proceso que tuvo como resultado la emisión de la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 120/2016, se genera por la inspección realizada al operador, donde se constató que este no cumplió con el procedimiento de atención de reclamos, pues si bien solucionó el reclamo en la instancia y supuestamente respondió al mismo, éste no cumplió con el procedimiento establecido en la Resolución Administrativa 039/2015 que establece que el usuario debe demostrar su conformidad con la resolución de su reclamo, o de lo contrario podrá presentar reclamación administrativa, hecho que en el presente caso no sucedió, pues dentro de las pruebas presentadas si bien existe la devolución del monto del boleto, esta no se realizó dentro del plazo establecido como establece la norma.

iv) Si bien con las pruebas presentadas el operador pretende desvirtuar el reclamo observado, el cargo impuesto es por el incumplimiento al procedimiento de reclamos y el hecho de que se haya demostrado que atendió el reclamo efectuado por el pasajero no significa y mucho menos prueba que existía alguna constancia de que se dio una efectiva respuesta en el momento oportuno y determinado por norma, por lo tanto el argumento de haber cumplido con la devolución a la usuaria no significa de ninguna forma que lo hizo dentro del plazo establecido





dentro de norma, pues el mismo (cargo) fue formulado por la infracción cometida en un determinado periodo: "presunto incumplimiento a los procedimientos de atención establecidos y aprobados por la autoridad competente; infracción administrativa de primer grado prevista en el numeral 1, parágrafo IV del artículo 10 del Reglamento de infracciones y sanciones", no así por reclamo atendido.

6. El 17 de febrero de 2017, Línea Sindical Flota Bolivia presentó recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 7/2017, reiterando los argumentos expuestos en su recurso de revocatoria y añadiendo lo siguiente (fojas 50):

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en la resolución impugnada señala que no se habría firmado el formulario de Resolución de Reclamación Directa. Sobre este aspecto, señalar que en fecha mayo de 2015, no existían los formularios donde el usuario pueda estampar su firma, ya que en esa fecha y por procedimiento simplemente se presentaba a Odeco el formulario con la respuesta de la atención al reclamo y la ATT responde que efectivamente no hay el formulario con el diseño técnico para la firma del usuario pero que ese impedimento no sería pretexto para no cumplir. Sobre este aspecto se preguntan si no existe el formulario para que el usuario firme la reclamación, cómo van a cumplir con dicha normativa.

7. El 3 de julio de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda dictó la Resolución Ministerial N° 211 que resolvió aceptar el recurso jerárquico planteado por Adalid Simón Calle Vila, en representación de Línea Sindical Flota Bolivia, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 7/2017, de 30 de enero de 2017, emitida por la ATT; en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 54 a 59):

i) El análisis de la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 120/2016 es contradictorio, puesto que la ATT afirma que no existe constancia que se dio respuesta efectiva en el momento oportuno a la usuaria, pero hace la valoración de la prueba presentada señalando que "en la prueba presentada establece que llegó a un acuerdo con la usuaria, conforme el recibo que adjunta, sin embargo la prueba producida no fue generada dentro del plazo previsto sino un día después del plazo establecido; asimismo, presentó como prueba un formulario de resolución a la reclamación directa con sello y recepción de la oficina Odeco de 21 de mayo de 2015, el mismo que no cuenta con la firma de recepción de la usuaria incumpliendo el plazo de respuesta y la obligación de contar con la constancia de recepción por parte de la usuaria"; por otra parte, en otro párrafo reconoce que el operador: "si bien solucionó el reclamo en la instancia y supuestamente respondió al mismo, éste no cumplió con el procedimiento establecido en la Resolución Administrativa 39/2015 que establece que la usuaria debe demostrar su conformidad con la resolución de su reclamo, o de lo contrario podrá presentar reclamación administrativa, hecho que en el presente caso no sucedió"; es decir, por una parte se reconoce que se solucionó la reclamación y que no se presentó la reclamación administrativa, cursando el recibo firmado por la usuaria sobre la devolución del pasaje que es una demostración de la conformidad con la resolución; pero por otra, señala que la prueba no fue generada en el plazo previsto, cuando ésta fue presentada dentro de los siete días para la contestación a la formulación de cargos. Al respecto, cabe notar que no se establece cuáles son los plazos previstos por la norma para las actuaciones cuestionadas que den certeza sobre el análisis realizado. Por lo expuesto, los pronunciamientos de la ATT carecen de fundamento legal y motivación suficiente.

ii) La formulación de cargos fue realizada por presunto incumplimiento a los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente, sin especificar qué parte de ese procedimiento fue incumplido, o cuál fue el plazo incumplido. Adjunto al formulario de reclamación se presentó el recibo de devolución de pasaje en el que sí consta la firma de la usuaria en conformidad.

8. A través de Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 106/2017, de 3 de agosto de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes: i) declaró probados los cargos formulados contra Línea Sindical Flota Bolivia, por la comisión de la infracción de no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente, infracción administrativa de primer grado prevista en





el artículo 10 parágrafo IV numeral 1 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; y ii) Sancionó a Línea Sindical Flota Bolivia con multa de 3.000.- UFV conforme al numeral 1, parágrafo IV del artículo 12 de las infracciones de primer grado del Reglamento aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011. Tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 61 a 66):

i) Se formularon cargos por la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente, por lo que el operador mediante memoriales de 20 de octubre y 25 de noviembre de 2015 respondió, indicando lo siguiente: "(...) tengo a bien informar a su probidad que en el buen entendimiento con nuestro usuarios en el presente caso se llegó a un acuerdo (...); "señor director, habiendo sido notificados con el Auto señalado en la parte sumaria del presente memorial, tengo a bien señalar que nunca fuimos notificados con el auto ATT-DJ-A TR LP 425/2015, para evitar cualquier nulidad posterior solicitamos respetuosamente hacernos conocer formalmente el auto impugnado".

ii) El Auto ATT-DJ-A-TR LP 26/2015 emitido por la ATT, responde a las fiscalizaciones periódicas realizadas por el personal de ODECO amparados en las atribuciones y funciones que tiene esta entidad. El operador señaló que habría llegado a un acuerdo con el usuario. Es necesario aclarar que en el caso la sanción es por la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente, la ATT no entra al fondo de la reclamación ni su fin, sólo se limita a fiscalizar el cumplimiento o no del procedimiento establecido por la normativa aplicable. En el caso el Formulario de Canalización de Reclamación Directa N° 259/15 presentado en contra del operador por abandono en carretera tendría que haber sido respondido de manera inmediata debido a la naturaleza del reclamo, es decir, el 19 de mayo de 2015 con una constancia de recepción de la respuesta por parte de la usuaria, procedimiento regulado y establecido en la "RA 39/15".

iii) El Auto ATT-DJ-A-TR LP 26/2015 fue notificado el 6 de octubre de 2015, el operador presentó el memorial de 20 de octubre de 2015 que en la suma del documento señala: "Responde Auto ATT-DJ-A TR LP 425/2015"; resulta contradictorio que presente descargos en calidad de respuesta al citado Auto que supuestamente no le fue notificado.

iv) El operador adjuntó en calidad de prueba de descargo una copia del pasaje emitido a la usuaria y una copia de egreso de caja N° 3142, manifestando que habría dado respuesta a la usuaria, en ese contexto es importante señalar que el numeral 2.2.2 de la "RA 39/15" establece que la Reclamación Directa Abreviada será aplicada, entre otros, al "abandono de carretera", asimismo señala el procedimiento para su tramitación, indicando que el operador deberá dar respuesta inmediata al reclamo y emitir constancia escrita de su atención, en el espacio destinado para ello en el Formulario de Canalización indicando la decisión de procedencia o improcedencia con la respectiva explicación, entregando una copia al usuario que será la constancia de la respuesta del reclamo.

v) Cursa en antecedentes la Resolución de Reclamación Directa N° 2398 perteneciente a la contestación del Formulario de Canalización de Reclamación Directa Abreviada N° 259/15; sin embargo se evidencia que la resolución no cuenta con la firma de la usuaria en constancia de recepción de la misma como establece la normativa. El operador tiene la obligación de comunicar al usuario la respuesta a su reclamación, entregándole copia del formulario de Resolución de Reclamación a la usuaria, la misma deberá contar con la firma y/o constancia de recepción del usuario; a fin de demostrar que el mismo fue atendido en el plazo establecido, la tercera copia del Formulario de Resolución de Reclamación será destinada al archivo de reclamaciones del operador. Las pruebas adjuntas por el operador no son documentos que puedan desvirtuar los cargos impuestos mediante Auto ATT-DJ-A-TR LP 26/2015.

vi) Se presentó al proceso como prueba de descargo una Copia de egreso de caja, que no constituye prueba válida de conformidad a la normativa específica aplicable al caso ya que la fiscalización que se realizó al operador versa sobre el procedimiento de la atención del Reclamo N° 259/15 hasta el 19 de mayo de 2015 y no así la restitución del derecho del usuario.





9. Mediante memorial de 28 de agosto de 2017, Línea Sindical Flota Bolivia interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 106/2017, exponiendo los siguientes agravios (fojas 73):

i) La usuaria ya fue satisfecha en su pretensión, aportando como prueba de tal afirmación el recibo N° 3142 de 20 de mayo de 2015, por el que se evidencia que la reclamante recibió la suma de Bs106.-, habiéndose resuelto el problema; sin embargo, el regulador insiste con la posición de que por haber presentado el mencionado descargo con un día de retraso se le deba sancionar con una multa de UFV's 3.000.-, pese a haber señalado en el proceso de instancia que se habrían comunicado con la usuaria y ella habría sido quien se atrasó en apersonarse a la empresa de transportes, lo cual habría ocasionado que el operador se retrase por un día en solucionar la reclamación directa, agravándose la situación con el hecho de que en esa época el formulario de reclamaciones aprobado por la ATT no tenía un espacio donde los usuarios puedan estampar su firma como señal de conformidad.

ii) La ATT tiene como función principal otorgar tutela efectiva a los usuarios, principio que con la emisión de la resolución impugnada estaría vulnerando, así como los principios de sometimiento pleno a la ley, de verdad material, de buena fe y de imparcialidad, puesto que al haber atendido la reclamación directa de la usuaria, se cumplió con la tutela efectiva a la reclamante, aún haya sido con un día de retraso, no atribuible al operador, sino a la misma interesada.

10. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 120/2017, de 9 de octubre de 2017, la ATT rechazó el recurso de revocatoria contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 106/2017 incorporando a la misma el análisis efectuado en los numerales 6 y 7 del Considerando 6 de tal Resolución; subsanando la misma y supliendo el pronunciamiento en conformidad a las conclusiones vertidas en los mismos, acorde a lo previsto en el inciso b) del parágrafo II del artículo 89 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172; concordante con el inciso a) del parágrafo I del artículo 17 del mismo cuerpo legislativo, confirmándola en todas sus partes. Tal determinación fue asumida en consideración al siguiente análisis (fojas 76 a 82):

i) Respecto a que en el proceso la ATT no entra al fondo de la reclamación ni a su fin, el cual es la restitución de los derechos de los usuarios, sino que se limita a fiscalizar el cumplimiento del procedimiento establecido por la normativa aplicable. En la resolución recurrida se valoró la prueba aportada por el operador compulsando la misma con la normativa atinente al caso, señalando que en el numeral 2.2.2 del Procedimiento aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 39/2015 se establece que la Reclamación Directa Abreviada será aplicada a los casos de abandono en carretera. El operador está obligado a dar respuesta inmediata al reclamo y emitir constancia escrita de su atención, declarando su procedencia o improcedencia y explicando la decisión, debiendo entregar una copia al usuario como constancia de respuesta del reclamo. Las pruebas aportadas por el operador no cumplen lo establecido, ya que se evidenció que la resolución correspondiente al Formulario de Canalización de Reclamación Directa Abreviada N° 259/15 no fue realizada de inmediato; fue realizada fuera del plazo establecido al efecto.

ii) En relación a que la ATT tiene como función principal otorgar tutela efectiva a los usuarios, principio que con la emisión de la resolución impugnada se estaría vulnerando; el recurrente no tiene razón, pues en primer lugar la "RS 106/2017" fue emitida después de haberse tramitado debidamente un proceso sancionador de oficio en conformidad a los pasos procesales establecidos por la normativa vigente al efecto, habiendo motivado y fundamentado el acto final y, segundo, porque el propio operador accionó la impugnación establecida en la misma normativa abriendo así la posibilidad de la revisión y de la autotutela por parte de la Autoridad.

iii) Sobre la aseveración de que con la emisión de la resolución impugnada la ATT vulneraría los principios de sometimiento pleno a la ley, de verdad material, de buena fe y de imparcialidad; el recurrente se limitó a invocar las supuestas vulneraciones sin motivar la relevancia de las mismas con relación al acto impugnado, ni argumentó de qué manera dicho acto podría haber vulnerado dichos principios.





iv) En cuanto al argumento de que el formulario de reclamaciones aprobado por la ATT no tenía espacio para que los usuarios puedan estampar su firma como señal de conformidad; en ningún momento al operador se le formuló cargos por no remitir la constancia de recepción de la usuaria de la resolución de la reclamación directa, o porque se habrían incumplido los procedimientos de atención de reclamos por dicho motivo, sino, como ya se dijo, por responder el reclamo fuera de plazo.

v) En el numeral 5 del punto considerativo 5 de la resolución recurrida, al haberse analizado la Resolución de Reclamación Directa N° 2398 perteneciente a la contestación del Formulario de Canalización de Reclamación Directa Abreviada N° 259/15, se concluyó que el citado documento no cuenta con la firma de la usuaria en constancia de recepción de la misma "...como establece la normativa...", y que el operador tendría la obligación de comunicar al usuario la respuesta a su reclamación, entregándole copia del formulario de Resolución de Reclamación, "...la misma que deberá contar con la firma y/o constancia de recepción del usuario..."; a fin de demostrar que el reclamo fue atendido en el plazo establecido, la tercera copia del Formulario de Resolución de Reclamación será destinada al archivo de reclamaciones del operador. Si bien dicho aspecto no fue alertado por el recurrente; la falta de una constancia de recepción por parte de la usuaria, no forma parte del proceso, la normativa aludida para efectuar dicho análisis; en tal sentido, se verificó que el citado precepto jurídico en ningún momento condiciona al operador a que la Resolución de la reclamación directa deba contar con la firma y/o constancia de recepción del usuario, la constancia escrita corresponde a la atención y contestación por parte del operador y a la explicación de las razones que lo motivó a asumir su decisión. Esta conclusión no significa que las demás partes considerativas que motivaron la "RS 106/2017" se encuentren sin asidero legal o falta de fundamentación, o que la decisión de declarar probado el cargo impuesto mediante el "AUTO 425/2017" esté errada, ya que se evidenció que la respuesta a la reclamación directa no fue efectuada de forma inmediata.

11. El 30 de febrero de 2017, Línea Sindical Flota Bolivia presentó recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 120/2017, reiterando los argumentos expuestos en su recurso de revocatoria (fojas 50).

12. Mediante Auto RJ/AR-80/2017, de 6 de noviembre de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Adalid Simón Calle Vila, en representación de Línea Sindical Flota Bolivia, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 120/2017 (fojas 80).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 155/2018, de 9 de marzo de 2018, 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 Adalid Simón Calle Vila, en representación de la Línea Sindical Flota Bolivia, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 120/2017, de 9 de octubre de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando totalmente el acto administrativo impugnado.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 155/2018, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El inciso d), artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo establece como uno de los principios que rigen a la actividad administrativa, el principio de verdad material, que determina que la Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.

2. El inciso c), párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte, determina que constituye infracción contra los derechos de las usuarias y los usuarios la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente.





3. El inciso g) del artículo 133 de la referida norma, dispone como una de las obligaciones del operador del servicio de transporte, atender en forma ágil y oportuna los reclamos presentados por las usuarias y los usuarios por deficiencias o irregularidades a tiempo de la prestación del servicio.
4. El numeral 1, 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 de 28 de septiembre de 2011, establece que se constituye en infracción de primer grado la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente.
5. La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0039/2015, de 16 de marzo de 2015, que aprueba el Procedimiento de Atención de Reclamaciones para Operadores de Servicio de Transporte Automotor Público y Servicios de Terminal Terrestre.
6. Una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, corresponde efectuar el análisis de los argumentos planteados por Adalid Simón Calle Vila, en representación de la Línea Sindical Flota Bolivia en su recurso jerárquico. Así, respecto a que *la ATT tiene como función principal otorgar tutela efectiva a los usuarios, principio que con la emisión de la resolución impugnada estaría vulnerando*; es necesario precisar que la fundamentación expuesta por el ente regulador en el numeral 2 del considerando 6 de la Resolución impugnada, no guarda correspondencia con el argumento expresado por el operador, el cual se refiere a que la decisión de la ATT afectaría la tutela efectiva a los usuarios; en tanto que el fundamento desarrollado por el ente regulador se refiere a que esa entidad resguardo la tutela de los derechos del operador, señalando que se respetó el debido proceso y los pasos procesales establecidos; aspecto que no fue planteado ni impugnado, lo cual permite establecer que no se atendió el argumento invocado por el recurrente, lo que podría causar indefensión y afectar el debido proceso.
7. En cuanto a que *la ATT habría vulnerado también los principios de sometimiento pleno a la ley, de verdad material, de buena fe y de imparcialidad, puesto que al haber atendido la reclamación directa de la usuaria, se cumplió con la tutela efectiva a la reclamante, aún haya sido con un día de retraso, no atribuible al operador, sino a la misma interesada*; es correcta la conclusión del ente regulador en sentido que el recurrente se limitó a invocar las supuestas vulneraciones sin motivar la relevancia de las mismas con relación al acto impugnado, ni argumentó de qué manera dicho acto podría haber vulnerado dichos principios; sin embargo el ente regulador, como se señaló anteriormente, tampoco se pronunció respecto a la tutela efectiva a la reclamante invocada por el operador. Sin perjuicio de ello, toda vez que la finalidad de los recursos de impugnación es la revisión de la actuación de la administración, respecto a las actuaciones del ente regulador, en primer término se debe observar que en la Resolución impugnada la ATT rechazó el recurso de revocatoria contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 106/2017 incorporando a la misma el análisis efectuado en los numerales 6 y 7 del Considerando 6 de tal Resolución; subsanando la misma y supliendo el pronunciamiento en conformidad a las conclusiones vertidas en los mismos, acorde a lo previsto en el inciso b) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172; concordante con el inciso a) del párrafo I del artículo 17 del mismo cuerpo legislativo, confirmándola en todas sus partes; es menester expresar que el citado artículo 17 no es aplicable al caso toda vez que el recurrente no alegó anulabilidad de la Resolución impugnada; por otra parte, resulta cuestionable el que se disponga su subsanación incorporando fundamentos distintos a los anteriormente expresados; considerando que la motivación y fundamentación son elementos esenciales del acto administrativo, cuya ausencia no puede ser suplida por la vía de la subsanación, como en el presente caso, afectando no sólo el acto administrativo sino el procedimiento, correspondiendo anular obrados porque se habría infringido los derechos al debido proceso y la tutela eficaz; en ese sentido se tiene la jurisprudencia contenida en la Sentencia Constitucional SC 0012/2006-R de 4 de enero de 2006.
8. En relación a que *la usuaria ya fue satisfecha en su pretensión, aportando como prueba de tal afirmación el recibo N° 3142 de 20 de mayo de 2015, por el que se evidencia que la*

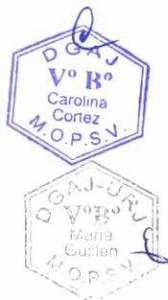




reclamante recibió la suma de Bs106.-, habiéndose resuelto el problema; sin embargo, el regulador insiste con la posición de que por haber presentado el mencionado descargo con un día de retraso se le deba sancionar con una multa de UFV 3.000.-, pese a haber señalado en el proceso de instancia que se habrían comunicado con la usuaria y ella habría sido quien se atrasó en apersonarse a la empresa de transportes, lo cual habría ocasionado que el operador se retrase por un día en solucionar la reclamación directa, agravándose la situación con el hecho de que en esa época el formulario de reclamaciones aprobado por la ATT no tenía un espacio donde los usuarios puedan estampar su firma como señal de conformidad; corresponde señalar que si bien el ente regulador expresó sus conclusiones respecto a las copias del Boleto de Pasaje y del Recibo de Egreso de Caja N° 3142, presentados como pruebas de descargo por el operador; en ninguno de los pronunciamientos emitidos por esa entidad se efectuó pronunciamiento alguno sobre un aspecto central del caso objeto del proceso; cual es la declaración del operador cursante a fojas 34 del expediente, "que en primer lugar se llegó a un acuerdo vía telefónica con la usuaria el 19 de mayo de 2015, el cual fue perfeccionado al apersonarse la usuaria a las oficinas del operador el 20 de mayo de 2015"; tal falta de pronunciamiento podría haber afectado el derecho a la defensa y la motivación de la Resolución emitida.

9. En la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 120/2017 el ente regulador expresó que en la resolución recurrida se valoró la prueba aportada por el operador compulsando la misma con la normativa atinente al caso, señalando que en el numeral 2.2.2 del Procedimiento aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 39/2015 se establece que la Reclamación Directa Abreviada será aplicada a los casos de abandono en carretera, que el operador está obligado a dar respuesta inmediata al reclamo y emitir constancia escrita de su atención, declarando su procedencia o improcedencia y explicando la decisión, debiendo entregar una copia al usuario como constancia de respuesta del reclamo. Concluyendo que las pruebas aportadas por el operador no cumplen lo establecido, ya que se evidenció que la resolución correspondiente al Formulario de Canalización de Reclamación Directa Abreviada N° 259/15 no fue realizada de inmediato; fue realizada fuera del plazo establecido al efecto; toda vez que la ATT considera esencial el análisis de lo establecido en el Procedimiento aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 39/2015 corresponde, en búsqueda de la verdad material, analizar el alcance del mismo; así se tiene que, si bien no se tiene constancia irrefutable de ello, de acuerdo al inciso b) del referido numeral 2.2.2., citado parcialmente por el ente regulador, que "el silencio del operador indicara improcedencia de la reclamación", en cuyo caso quedará abierta la vía para que el usuario, en aplicación del inciso a) del numeral 3.2 del mismo Procedimiento pueda de manera inmediata plantear una reclamación administrativa; incluyendo el avenimiento correspondiente entre el operador y el usuario, aspecto que no se dio en el caso. Es decir, que en caso de que lo afirmado por el ente regulador llegara a ser constatado se habría producido el silencio negativo previsto en la citada disposición normativa, abriéndose la vía de la reclamación administrativa pertinente, por lo que no existiría el incumplimiento por el cual fue sancionado el operador.

10. En mérito a que el ente regulador tampoco efectuó un análisis respecto a si la previsión de que pueda presentarse un silencio negativo anulando la posibilidad de que el operador no se pronuncie en forma inmediata, pudiese incidir en el objeto del proceso instaurado contra Línea Sindical Flota Bolivia; corresponde manifestar que el pronunciamiento emitido por el ente regulador carece de la motivación y fundamentación necesaria; es necesario expresar que el fundamento del acto administrativo se refiere a que éste debe expresar en forma concreta las razones que inducen a emitirlo, sustentándose en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable. En el contexto anotado, el acto administrativo, como exteriorización de la voluntad de la Administración Pública que produce efectos jurídicos sobre los administrados, tiene como uno de sus elementos principales a la motivación, la cual debe ser entendida como la explicitación de cuáles son las circunstancias de hecho y de derecho que fundamentan la emanación del acto y que está contenida, en la forma, en la parte considerativa de los fallos administrativos. En ese sentido, todo acto administrativo debe ser motivado, revistiendo la motivación mayor importancia en los actos dictados en ejercicio de facultades discrecionales o que, ante una regla general, permiten la aplicación de una excepción. Como se tiene dicho, la motivación es un elemento esencial del acto administrativo; consiguientemente, la falta de motivación no solamente supone la existencia de un vicio de





forma, sino también y esencialmente implica arbitrariedad, pues el administrado se ve privado de conocer a cabalidad los motivos por los cuales la administración adoptó una determinada decisión, produciéndose, en consecuencia, la vulneración de la garantía del debido proceso en cuanto el administrado tiene derecho a recibir una resolución motivada. Ante la falta de motivación, el acto administrativo se encuentra viciado de nulidad, en el entendido de que dicho vicio lesiona la validez del acto, ya que la invalidez se constituye en la consecuencia jurídica de la gravedad del vicio.

11. Por consiguiente, toda vez que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 7/2017 carece de motivación y fundamentación suficientes, en el marco del inciso b) del Artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso b) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Adalid Simón Calle Vila, en representación de la Línea Sindical Flota Bolivia, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 120/2017 de 9 de octubre de 2017, revocando totalmente el acto administrativo impugnado y, en su mérito revocar la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 106/2017 de 3 de agosto de 2017.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por Adalid Simón Calle Vila, en representación de la Línea Sindical Flota Bolivia, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 120/2017 de 9 de octubre de 2017, revocando totalmente el acto administrativo impugnado y, en su mérito, revocar la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 106/2017 de 3 de agosto de 2017.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolver el proceso de investigación de oficio iniciado contra la Línea Sindical Flota Bolivia representada por Adalid Simón Calle Vila, de acuerdo a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente resolución, conforme al artículo 80 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

Comuníquese, regístrese y archívese.


Milton Claros Hinojosa
MINISTRO
Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda

