



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 108

La Paz, 27 ABR. 2016

**VISTOS:** el recurso jerárquico interpuesto por Julio César Villarroel Camacho, en representación de Transporte Aéreo Militar - TAM en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 222/2015, de 7 de diciembre 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 8 de abril de 2015, mediante Informe Técnico ATT-DTR-INF TEC LP 154/2015, la Dirección Técnica Sectorial de Transportes de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes informó a la Dirección Jurídica de esa entidad sobre el incumplimiento a los numerales 9 y 13 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de usuarios de los Servicios Aeronáuticos, aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 133/2009 de 15 de diciembre de 2009, por parte de Transporte Aéreo Militar, TAM, al no registrar ni responder en plazo; e incumplir la parte resolutive Segunda de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA LP 14/2014 de 25 de noviembre de 2014, al no haber comunicado al ente regulador el número de registro asignado ni la información sobre la atención de las reclamaciones presentadas por los usuarios Franz Argandoña Crispín y José Ribamar Rodríguez Rodríguez (fojas 50 a 55).

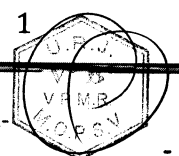
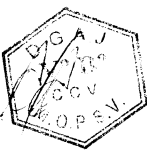
2. El 3 de julio de 2015, mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 347/2015 notificado el día 10 de ese mes y año, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos contra TAM, por el presunto incumplimiento a lo establecido en las Resoluciones Administrativas Regulatorias TR N° 133/2009 y ATT-DJ-RA LP 14/2014 dictadas por el ente regulador, infracción establecida en el Artículo 37 de las Normas para la Regulación de los Servicios Aeronáuticos y Servicios Aeroportuarios aprobadas mediante Decreto Supremo N° 24718, otorgando 10 días para que el operador conteste los cargos formulados y presente las pruebas que considere pertinentes; sin que el operador conteste el citado Auto (fojas 45 a 49).

3. El 5 de octubre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 186/2015 que resolvió: i) Declarar probados los cargos formulados contra TAM mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 347/2015 y ii) Sancionar a TAM con una multa de Bs341.797,50.- en aplicación de lo dispuesto en los artículos 37 y 39 de las Normas para la Regulación de los Servicios Aeronáuticos y Servicios Aeroportuarios aprobadas mediante Decreto Supremo N° 24718; en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 36 a 38):

i) La finalidad primaria del procedimiento administrativo, es asegurar y garantizar la participación de los administrados en el *iter* de la voluntad pública y tutelar la defensa de la propia legalidad, dentro de los cuales se encuentra el principio de defensa, como una efectiva posibilidad de participación en el procedimiento. Habiéndose otorgado todas las garantías del debido proceso al operador éste no ejerció el derecho a ofrecer y producir prueba, a efectos de que pueda desvirtuar los cargos formulados en su contra y la oportunidad de exponer su defensa.

ii) El Informe Técnico señaló que el operador no presentó documentación alguna que desvirtúe lo señalado en la formulación de cargos, por lo tanto, corresponde declarar probados los mismos. Asimismo, se constató la reincidencia por parte de TAM, ya que mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0050/2014 de 20 de mayo de 2014 se sancionó con multa pecuniaria por incumplimiento a Resolución Administrativa. En este sentido, recomendó la determinación de la sanción pecuniaria de Bs341.797,50.- en cumplimiento a la normativa regulatoria aplicable.

iii) El Informe Jurídico señaló que de la revisión y compulsas de los antecedentes cursantes en el expediente, se constató el incumplimiento al Reglamento de Reclamos y al procedimiento





de atención de reclamaciones a través de la plataforma "mireclamo.bo" aprobado mediante Resolución Administrativa ATT-DJ-RA LP 14/2014 de 25 de noviembre de 2014, enmarcando dicho accionar en una grave comisión de la infracción administrativa tipificada en el Artículo 37 de las Normas para la Regulación de los Servicios Aeronáuticos y Servicios Aeroportuarios aprobadas mediante Decreto Supremo N° 24718.

4. Mediante memorial presentado el 26 de octubre de 2015, Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 186/2015, argumentando lo siguiente (fojas 27 a 28 vuelta):

i) La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 186/2015 establece que TAM no cumplió con lo dispuesto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0050/2014, emitida como consecuencia de una multa determinada por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0102/2012, en el caso de la usuaria Vivian Martínez Quinteros. El caso de esa usuaria se encuentra en el Tribunal Supremo de Justicia puesto que el mismo fue objeto de impugnación, debido a que no se notificó legalmente la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0102/2012 y que una vez conocida la resolución que impuso la sanción, que fue a través de la interesada, recién el 2014, TAM cumplió con la sanción impuesta.

ii) No es posible señalar que TAM incumpliera con el pago de las sanciones, debido a que las "Resoluciones Administrativas 133/2009 y 14/2014 de 25 de noviembre de 2014", hacen referencia al procedimiento sistemático de la web mireclamo.bo, aspecto sobre el cual TAM, mediante oficios AS.JUR.DGTAM N° 45/14 de 18 de febrero de 2014 y AS.LEG.DGTAM N° 284/14 de 24 de julio de 2014, solicitó que toda reclamación que se instaure por la vía web o por la página informática mireclamo.bo, se notifique formalmente en el domicilio situado en la Av. Montes, puesto que no se produjo una capacitación y un adecuado manejo de dicho sistema para evitar perjuicios a los usuarios.

iii) El procedimiento electrónico de notificación cumple con lo que dispone la Ley de Procedimiento Administrativo pero vulnera el derecho a la defensa, puesto que ese procedimiento determina que si al tercer día el operador no hace la apertura del archivo del sistema de notificación se da por notificado.

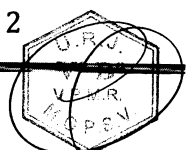
iv) Adjunto al memorial del recurso de revocatoria se encuentra una copia simple de la Resolución Ministerial N° 057 de 4 de marzo de 2015, que, en un caso distinto al que se analiza, aceptó un recurso jerárquico planteado por el operador en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 208/2014 de 14 de octubre de 2014, revocándola totalmente y anuló el procedimiento hasta la formulación de cargos, todo como consecuencia de notificaciones realizadas a través de un medio que no es legalmente válido, es decir, al realizar notificaciones electrónicas.

5. El 30 de octubre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó el Auto ATT-DJ-A TR LP 511/2015 requiriendo al recurrente acreditar su representación y señalar los agravios que se la habrían causado (fojas 26).

6. Mediante memorial presentado el 10 de noviembre de 2015, Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM contestó el Auto ATT-DJ-A TR LP 511/2015 cumpliendo lo requerido (fojas 16 a 24 vuelta).

7. El 7 de diciembre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 222/2015 que rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 186/2015, expresando los siguientes fundamentos (fojas 5 a 13):

i) El Precedente Administrativo establecido por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda en la Resolución Ministerial N° 382 de 8 de diciembre de 2010, señala que: "Para la entidad reguladora no implica, necesariamente, que deba dictarse una nueva resolución de





manera posterior a la adopción y notificación de la decisión de revocar el acto administrativo impugnado, pues dicha nueva determinación debe estar contenida en el mismo acto que resuelve el recurso de revocatoria, dicho criterio debe ser aplicado por el ente regulador”.

Los argumentos planteados por el operador, al no ser evidentes y en su caso al carecer de sustento factico y legal, no han desvirtuado los fundamentos de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 186/2015; sin embargo, revisado el acto impugnado se evidencian incongruencias y falta de motivación en el mismo, aspectos que justifican su revocación por fundamentos distintos a los expuestos por el recurrente, en consideración al Principio de Sometimiento pleno a la Ley.

ii) La causa para el inicio del proceso sancionatorio que concluyó con la emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 186/2015, fue la no emisión del número de registro asignado a las reclamaciones directas de Franz Argandoña Crispín y José Ribamar Rodríguez Rodríguez y la no remisión, por parte del operador, de información sobre la atención de dichas reclamaciones, incumpliendo de esa manera las previsiones de los numerales 9 y 13 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de usuarios de los Servicios Aeronáuticos, aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 133/2009, así como lo previsto en los incisos a) y b) del punto Resolutivo Segundo de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA LP 14/2014.

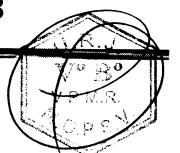
iii) El Auto de formulación de cargos en contra de TAM fue emitido por la presunta vulneración del Artículo 37 de las Normas aprobadas mediante Decreto Supremo N° 24718, debido a que la no atención de las reclamaciones directas, en forma y plazo, de Franz Argandoña Crispín y José Ribamar Rodríguez Rodríguez, derivadas mediante la plataforma “mireclamo.bo”, así como el incumplimiento de remitir la información relacionada a la atención de esas reclamaciones, implican incumplir lo previsto por los numerales 9, que dispone la obligatoriedad del registro del reclamo y cómo debe ser procesado por los operadores y 13, que establece los plazos para la tramitación de los reclamos, del Reglamento aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 133/2009 y de lo previsto en los incisos a) y b) del punto resolutivo Segundo de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA LP 14/2014, que instruyen a los operadores el procedimiento de atención de los reclamos recibidos a través de la plataforma “mireclamo.bo”.

iv) Se estableció que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA LP 14/2014 quedó firme y estable; por lo que al existir reincidencia corresponde aplicar lo previsto en el Artículo 39 de las Normas aprobadas por el Decreto Supremo N° 24718; determinando que la sanción corresponde a Bs. 341.797,50.- Se constató el incumplimiento a los plazos de atención de reclamaciones directas de los usuarios aeronáuticos previstos en el Reglamento aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 133/2009 y el incumplimiento al procedimiento de atención de reclamaciones a través de la plataforma “mireclamo.bo” aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA LP 14/2014. En el proceso sancionatorio, TAM no presentó ninguna prueba de descargo que desvirtúe los cargos formulados en su contra.

v) Los argumentos expuestos por TAM no desvirtuaron la no emisión del número de registro asignado a las reclamaciones directas de Franz Argandoña Crispin y José Ribamar Rodriguez Rodriguez y la no remisión de información sobre la atención de dichas reclamaciones; los cuales, implican el incumplimiento de los numerales 9 y 13 del Reglamento aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 133/2009 y de los incisos a) y b) del punto Resolutivo Segundo de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA LP 14/2014.

vi) El artículo 37 de las Normas aprobadas por el Decreto Supremo N° 24718 dispone que el incumplimiento de las resoluciones administrativas dictadas por el Superintendente, ahora Director Ejecutivo, será sancionado con una multa de entre Bs50.000.- y Bs500.000.-. Asimismo, el Artículo 39 de dichas Normas establece que en caso de reincidencia del infractor, se podrá aplicar en cada caso un incremento del 25% por cada reiteración.

vii) TAM anteriormente fue sancionado mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0102/2012 por la vulneración de los Artículos 13, 30, 41 y 23 del





Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285, y mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0050/2014, debido al incumplimiento de lo dispuesto por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0102/2012, estableciéndose la existencia de reincidencia del operador en el incumplimiento de Resoluciones Administrativas emitidas por el ente regulador, aspecto que no fue desvirtuado por el mismo.

viii) Las solicitudes de cambio de domicilio para la “notificación” de reclamaciones directas, como pretende TAM, no son atendibles, debido a que la canalización realizada a través de la plataforma “mireclamo.bo”, no constituye notificación alguna.

xi) En relación con el argumento de que el procedimiento electrónico de notificación cumple con lo que dispone la Ley de Procedimiento Administrativo pero vulneraría el derecho a la defensa, puesto que ese procedimiento determina que si al tercer día el operador no hace la apertura del archivo del sistema de notificación se da por notificado; corresponde considerar que, como se señaló anteriormente, en el caso la derivación o canalización de las reclamaciones directas realizadas por los usuarios mediante la plataforma “mireclamo.bo”, no constituyen notificación electrónica, ni se ajusta a lo previsto en el artículo 45 del Decreto Supremo N° 27113 de 23 de julio de 2003, debido a que mediante dicha canalización no se está poniendo en conocimiento del operador ningún acto administrativo emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, sino que simplemente, en un esfuerzo institucional de este ente regulador y fiscalizador, ante la falencia de los Sistemas de Atención de Reclamos de Usuarios que los operadores deberían mejorar, se remite la reclamación directa del usuario para su debida atención; desvirtuándose los argumentos expuestos por TAM.

8. El 17 de diciembre de 2015, Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 222/2015, reiterando lo argumentado en su recurso de revocatoria y añadiendo lo siguiente (fojas 1 a 3):

i) El punto resolutivo Primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 222/2015 aceptó el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 186/2015 revocándola totalmente, pero el punto resolutivo Segundo declara probados los cargos formulados por el Auto que dio inicio al proceso sancionador; aspecto que resulta confuso ya que no existe concordancia entre lo expuesto en la fundamentación y el fallo.

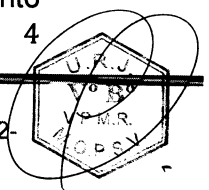
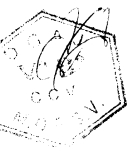
ii) Es irracional pretender realizar dos actos procesales administrativos que por su naturaleza son distintos, por eso hay un “auto de cargo” y una resolución final. No puede haber una resolución final y al mismo tiempo un Auto declarando probados los cargos, al ser dos etapas distintas.

9. A través de Auto RJ/AR-066/2015 de 24 de diciembre de 2015, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 222/2015, planteado por Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM (fojas 65).

**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 322/2016 de 27 de abril 2016, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico interpuesto por Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 222/2015 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° 322/2016, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 37 de las Normas para la Regulación de los Servicios Aeronáuticos y Servicios Aeroportuarios aprobado por el Decreto Supremo N° 24718, establece que el incumplimiento





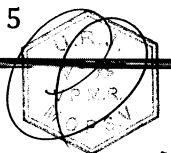
de las resoluciones administrativas dictadas por el Superintendente, será sancionado con una multa entre Bs50.000.- y Bs500.000.-

2. El artículo 39 de las citadas Normas dispone que en caso de reincidencia del infractor, se podrá aplicar en cada caso un incremento del veinticinco por ciento (25%) por cada reiteración, hasta alcanzar el doble del monto correspondiente a la infracción.

3. El artículo 9 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de Usuarios de los Servicios Aeronáuticos aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 0133/2009 de 15 de diciembre de 2009, establece que todo reclamo debe ser registrado obligatoriamente por el transportista aéreo en su formulario de Reclamación Directa, sea éste presentado verbalmente o por cualquier medio de comunicación, el día de su recepción. No deberá negar el derecho al reclamo y por ende la entrega del formulario de Reclamación Directa a los usuarios, aún cuando el reclamo fuera improcedente. Para los reclamos formulados de manera verbal, el usuario deberá presentar al transportista aéreo los antecedentes y/o documentación de respaldo en el plazo máximo de cinco días, de lo contrario se anulará el mismo. Si el reclamo no fuera presentado en forma personal por el usuario y éste utiliza otro medio para hacerlo o autoriza a un tercero a que realice el reclamo a su nombre, se le hará llegar una copia del formulario o conocer el número de reclamación que le fue asignado. El personal encargado de ODECO del transportador será responsable del llenado del formulario de acuerdo a la información proporcionada por el usuario. Para el caso de los reclamos recibidos por la ATT y canalizados a los transportistas aéreos para su procesamiento, éstos deberán ser registrados en sus formularios de Reclamación Directa el día de su recepción. De igual manera, el transportista debe dar el mismo tratamiento a aquellas reclamaciones que sean derivadas por otras entidades. Si por algún motivo el transportista aéreo recibiera una reclamación directa que no le corresponde, deberá canalizarla mediante nota o correo electrónico a la oficina ODECO central del otro operador, dentro de las 24 horas de su recepción.

4. El artículo 13 del referido Reglamento dispone que el transportista aéreo deberá dar respuesta a las Reclamaciones Directas indefectiblemente dentro de los plazos detallados en la tabla contenida en ese artículo, que se computarán en días hábiles administrativos, independientemente de procurar una solución inmediata, principalmente en casos de demora, cancelación y/o sobreventa, tal como lo establece el Decreto Supremo N° 0285. Determinándose que si el pasajero seleccionara, en un mismo formulario de Reclamación Directa, dos o más motivos de reclamo, el transportista aéreo podrá dar respuesta al usuario de manera independiente a cada motivo en función a los plazos establecidos en la tabla precedente o responder a los reclamos en una misma nota tomando en cuenta el plazo más corto. Para los reclamos que no se encontraran en alguna de las categorías contenidas en la anterior tabla, el plazo de respuesta será de 10 días. Los plazos señalados serán ingresados al sistema RIPAT al momento de registrar la reclamación directa; debiendo para ello tomar en cuenta únicamente días hábiles. Cualquier registro erróneo, por el cual se asigne un mayor plazo al establecido, será puesto en conocimiento de la oficina ODECO central de la ATT por el transportista aéreo, debiendo solicitar, con la debida justificación, la modificación del dato, dentro de los tres días hábiles a su registro inicial. Si la oficina ODECO central de la Autoridad detectara algún caso cuyo plazo no corresponde y no fue reportado por el transportista aéreo, se iniciará un proceso administrativo.

5. Una vez expuestos los antecedentes y la normativa aplicable al caso; cabe analizar los argumentos expuestos por el recurrente. Así, se tiene que en cuanto a que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 186/2015 establece que TAM no cumplió con lo dispuesto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0050/2014, emitida como consecuencia de una multa determinada por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0102/2012, en el caso de la usuaria Vivian Martínez Quinteros y que ese caso se encontraría en el Tribunal Supremo de Justicia puesto que el mismo fue objeto de impugnación, debido a que no se notificó legalmente la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-ODE-TR 0102/2012 y que una vez conocida la resolución que impuso la sanción, que fue a través de la interesada, recién el 2014, TAM cumplió con la sanción impuesta; cabe reiterar lo expresado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en sentido de que durante el desarrollo del proceso no se aportó ninguna prueba respecto al pago de lo dispuesto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE





TR 102/2012, lo cual derivó en la sanción impuesta a través de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0050/2014; destacándose que no cursa en el expediente del caso ningún documento que fundamente lo afirmado por TAM.

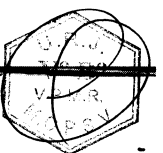
6. En cuanto que no sería posible señalar que TAM incumpliera con el pago de las sanciones, debido a que las "Resoluciones Administrativas 133/2009 y 14/2014 de 25 de noviembre de 2014", hacen referencia al procedimiento sistemático de la web mireclamo.bo, aspecto sobre el cual TAM, mediante oficios AS.JUR.DGTAM N° 45/14 de 18 de febrero de 2014 y AS.LEG.DGTAM N° 284/14 de 24 de julio de 2014, solicitó que toda reclamación que se instaure por la vía web o por la página informática mireclamo.bo, se notifique formalmente en el domicilio situado en la Av. Montes, puesto que no se produjo una capacitación y un adecuado manejo de dicho sistema para evitar perjuicios a los usuarios; es menester precisar que si TAM no consideraba aplicables tales procedimientos tenía la posibilidad de haberlos impugnado oportunamente, y debido a que ni la Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 0133/2009 de 15 de diciembre de 2009 que aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de Usuarios de los Servicios Aeronáuticos ni la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA LP 14/2014, que instruye a los operadores el procedimiento de atención de los reclamos recibidos a través de la plataforma "mireclamo.bo", fueron impugnadas, ambas se encuentran en plena vigencia y son de cumplimiento obligatorio, por lo que no corresponden consideraciones adicionales al respecto.

7. Respecto a que el procedimiento electrónico de notificación cumple con lo que dispone la Ley de Procedimiento Administrativo pero vulneraría el derecho a la defensa, puesto que ese procedimiento determina que si al tercer día el operador no hace la apertura del archivo del sistema de notificación se da por notificado; cabe manifestar que mediante dicha canalización no se está poniendo en conocimiento del operador ningún acto administrativo emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, sino que simplemente se remite la reclamación directa del usuario para su debida atención; desvirtuándose los argumentos expuestos por TAM.

Por otra parte, todas las actuaciones efectuadas dentro del proceso administrativo llevado a efecto como resultado del incumplimiento de TAM a lo previsto por los numerales 9, que dispone la obligatoriedad del registro del reclamo y como debe ser procesado por los operadores y 13, que establece los plazos para la tramitación de los reclamos, del Reglamento aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 133/2009 y de lo previsto en los incisos a) y b) del punto resolutivo Segundo de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA LP 14/2014, que instruye a los operadores el procedimiento de atención de los reclamos recibidos a través de la plataforma "mireclamo.bo"; fueron notificadas de acuerdo a lo establecido normativamente.

8. Con relación al supuesto precedente administrativo que se habría establecido en la Resolución Ministerial N° 057 de 4 de marzo de 2015, que, en un caso distinto al que se analiza, aceptó un recurso jerárquico planteado por TAM en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 208/2014 de 14 de octubre de 2014, revocándola totalmente y anuló el procedimiento hasta la formulación de cargos, todo como consecuencia de notificaciones realizadas a través de un medio que no es legalmente válido, es decir, al realizar notificaciones electrónicas; cabe señalar que TAM persiste en la confusión respecto a los actos administrativos emitidos por el ente regulador, los cuales deben y fueron notificados de acuerdo a lo establecido normativamente y la remisión a TAM de los reclamos presentados por los usuarios a través de la plataforma "mireclamo.bo", los cuales al ser únicamente la canalización de actos originados por los usuarios no tienen la misma naturaleza ni características de los establecidos en la Resolución Ministerial N° 057, evidenciándose la inexistencia de un precedente administrativo aplicable al caso en controversia.

9. En cuanto a que el punto resolutivo Primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 222/2015 aceptó el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 186/2015 revocándola totalmente, pero el punto resolutivo Segundo declaró probados los cargos formulados por el Auto que dio inicio al proceso sancionador; aspecto que resulta confuso ya que no existe concordancia entre lo expuesto en la fundamentación y el fallo; debe precisarse que en caso de advertir que el contenido de la Resolución, ahora impugnada, le resultaba ambiguo o contradictorio, de





acuerdo al artículo 11 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, tenía la posibilidad de haber solicitado la aclaratoria pertinente.

Con referencia a que no existiría concordancia entre los fundamentos expresados y lo resuelto por el ente regulador; de la revisión de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 222/2015 se evidencia un extensa y detallada fundamentación de los argumentos invocados por TAM, los cuales fueron desvirtuados plenamente individualizando cada uno de ellos. Con referencia a la parte resolutoria de la citada Resolución si bien la misma, en principio resulta poco ortodoxa, resuelve en forma concordante a la fundamentación expresada ya que determina que ninguno de los argumentos expresados por el recurrente cuenta con la validez necesaria para desvirtuar los cargos formulados y la sanción impuesta. Aceptando únicamente la revocatoria para subsanar aspectos que podrían determinar la anulabilidad de la misma por entender que no se había efectuado, al emitir la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 186/2015 que resolvió: i) Declarar probados los cargos formulados contra TAM mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 347/2015 y ii) Sancionar a TAM con una multa de Bs341.797,50.- en aplicación de lo dispuesto en los artículos 37 y 39 de las Normas para la Regulación de los Servicios Aeronáuticos y Servicios Aeroportuarios aprobadas mediante Decreto Supremo N° 24718, una adecuada motivación; aspecto que de manera alguna invalida tal pronunciamiento.

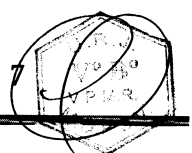
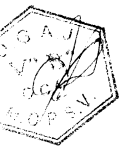
En cualquier caso ello más bien resulta en beneficio del operador recurrente ya que al motivar el pronunciamiento aún más allá de los aspectos reclamados por TAM, permite una mayor comprensión respecto a los fundamentos en los que se basó el ente regulador.

**10.** En cuanto a que sería irracional pretender realizar dos actos procesales administrativos que por su naturaleza son distintos, por eso hay un "auto de cargo" y una resolución final y que no podría haber una resolución final y al mismo tiempo un Auto declarando probados los cargos, al ser dos etapas distintas; es necesario dejar establecido que no se está limitando en ningún sentido el derecho a la defensa del recurrente y menos afectando la garantía del debido proceso.

Debe precisarse que tal como expresó la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes existe el precedente administrativo establecido por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda en la Resolución Ministerial N° 382 de 8 de diciembre de 2010 que señala que: "Para la entidad reguladora no implica, necesariamente, que deba dictarse una nueva resolución de manera posterior a la adopción y notificación de la decisión de revocar el acto administrativo impugnado, pues dicha nueva determinación debe estar contenida en el mismo acto que resuelve el recurso de revocatoria, dicho criterio debe ser aplicado por el ente regulador", precedente que constituye una línea establecida basada en la aplicación de los principios de sometimiento pleno a la ley, jerarquía normativa, eficacia, y economía, simplicidad y celeridad establecidos en los incisos c), h), j) y k) del artículo 4 de la Ley N° 2341 y de acuerdo a lo establecido en el párrafo I del artículo 37 de la Ley N° 2341 y en el inciso a) del artículo 17 de su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172.

La decisión del ente regulador se enmarca plenamente en lo dispuesto normativamente y, al contrario de lo expuesto por el recurrente, la aplicación de tal criterio es en directo beneficio del administrado para evitar que los procesos se extiendan indefinidamente en directa afectación a sus derechos; como se puede evidenciar de la revisión del expediente del caso, el proceso ha seguido todas las etapas procedimentales establecidas, habiendo contado el operador con todos los elementos para ejercer su derecho a la defensa. En caso de aceptarse el erróneo razonamiento que efectuó el operador el proceso volvería infundadamente a la etapa de formulación de cargos para que TAM nuevamente conteste los mismos, presentándose la posibilidad de que tal extremo se repita sucesivamente, alargando el proceso en forma indefinida sin ningún sustento fáctico o legal.

**11.** 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 Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 222/2015, de 7 de diciembre de 2015.





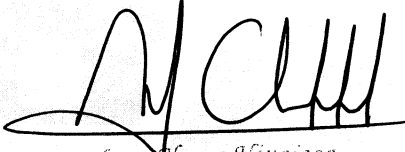
**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**ÚNICO.-** Rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 222/2015, de 7 de diciembre de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

