



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

124

La Paz, 06 ABR. 2018

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por René Cáceres Choque, en representación de la Empresa de Autobuses Quirquincho S.R.L., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TR LP 130/2017 de 6 de noviembre de 2017, 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 26 de octubre de 2016, Zhesia Jacqueline Atila Colque presentó reclamación directa por Adolfo Orlando Colque Saide, usuario, ante la Empresa de Autobuses Quirquincho S.R.L., expresando que lo obligaron a bajar del bus que partiría desde Buenos Aires a la ciudad de La Paz, debido a que no contaba con una boleta de migración, aspecto que no le corresponde exigir a la empresa transportadora, negándole la prestación del servicio contratado y la devolución del monto del pasaje adquirido (fojas 9).
2. El 3 de noviembre de 2016, la Empresa de Autobuses Quirquincho S.R.L. resolvió la reclamación directa, haciendo conocer su decisión de conciliar con la persona afectada (fojas 20).
3. El 17 de noviembre de 2016, al no estar de acuerdo con la decisión del operador, Adolfo Orlando Colque Saide interpuso su reclamación administrativa ante la ATT y reconoció las actuaciones realizadas por su sobrina Zhesia Jacqueline Atila Colque; señalando que el 19 de octubre de 2016, ya en el interior del bus que partiría desde Buenos Aires a la ciudad de La Paz, de manera prepotente procedieron a retirarlo del bus, bajándolo sin dar una explicación del porqué, luego le señalaron que no podía abordar, ni menos viajar, porque no contaba con la Boleta de Migración, aspecto que no era de competencia de esas personas, que esa función era de funcionarios de migración, tuvo que retornar a Bolivia vía aérea; por lo que solicitó a la ATT ordene la devolución del pasaje terrestre y aéreo comprados (fojas 17 a 19).
4. Intentado el avenimiento sin resultados, mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 84/2017 emitido el 8 de marzo de 2017, la Autoridad fiscalizadora resolvió formular cargos contra la Empresa de Autobuses Quirquincho S.R.L. por el presunto incumplimiento de la obligación contenida en el artículo 40 de la "(RAR 20/11)", el cual se constituye en una infracción prevista en el inciso b) del numeral VII del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transportes, por no haber cumplido con la obligación de transportar al usuario desde la ciudad de origen hasta su destino final, incumpliendo los actos administrativos dictados por la Autoridad Regulatoria (fojas 28 a 30).
5. A través de Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 129/2017 emitido el 22 de mayo de 2017, la ATT resolvió: **i)** Disponer la nulidad del procedimiento de reclamación administrativa hasta la formulación de cargos realizada mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 84/2017 de 8 de marzo de 2017, inclusive; **ii)** Formular cargos contra la Empresa de Autobuses Quirquincho S.R.L. por la presunta comisión de las infracciones establecidas en los numerales 7 y 10 del inciso a) artículo 3 del Protocolo Adicional al Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre – ATIT, por presuntamente negarse a transportar pasajeros y equipajes sin justificativo alguno y negarse a embarcar pasajeros, en los puntos aprobados, sin motivos justificados; **iii)** Formular cargos contra la Empresa de Autobuses Quirquincho S.R.L. por la presunta infracción establecida en el numeral 4, inciso a) del artículo 4 del Protocolo Adicional al Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre – ATIT, por presuntamente no proceder a la devolución total o parcial de importes abonados para servicios que se suspendieron antes de su iniciación o se interrumpieron durante su prestación por causas ajenas a la voluntad de los usuarios; **iv)** Dispuso el traslado de cargos otorgando el plazo de 7 días para contestar y presentar la documentación requerida (fojas 42 a 46).
6. Zhesia Jacqueline Atila Colque y Orlando Colque Saide presentaron el 1° de junio de 2017 memorial ratificando la denuncia formulada y las pruebas presentadas, adjuntando el billete electrónico utilizado en la ruta Buenos Aires – La Paz (fojas 49 a 52).





7. A través de memorial de 8 de junio de 2017, René Cáceres Choque, en representación de la Empresa de Autobuses Quirquincho S.R.L., respondió en forma negativa a la formulación de cargos expresando que el reclamo debió efectuarse en Buenos Aires en cumplimiento al ATIT y al Derecho Internacional y extrañando las pruebas de cargo (fojas 57).

8. El 21 de julio de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 141/2017 que resolvió: **i)** Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Zhesia Jacqueline Atila Colque en representación de Adolfo Orlando Colque Saide contra "Autobuses Quirquincho", no habiendo desvirtuado la infracción contenida en los numerales 7 y 10, inciso a) del artículo 3 del Segundo Protocolo Adicional sobre Infracciones y Sanciones del ATIT, por negarse a transportar y embarcar al usuario y su equipaje sin justificativo alguno; **ii)** Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Zhesia Jacqueline Atila Colque en representación de Adolfo Orlando Colque Saide contra "Autobuses Quirquincho", no habiendo desvirtuado la infracción contenida en el numeral 4, inciso a) del artículo 2 del Segundo Protocolo Adicional sobre Infracciones y Sanciones del ATIT, por no proceder a la devolución total del valor del pasaje al usuario; **iii)** Sancionar a "Autobuses Quirquincho", con de USD2.000.-, en conformidad a lo establecido en artículo 6 del ATIT; **iv)** Sancionar a "Autobuses Quirquincho" con multa de USD1.000.-, **v)** Instruir a "Autobuses Quirquincho" reponer el monto cancelado por el valor del pasaje terrestre no utilizado que asciende a la suma de 1.700 pesos argentinos a favor de Adolfo Orlando Colque Saide en virtud a lo establecido en el inciso b) del parágrafo II del artículo 65 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172; **vi)** Instruir a "Autobuses Quirquincho" reponer 5.650,62 pesos argentinos a favor de Adolfo Orlando Colque Saide, por el costo del boleto aéreo adquirido y utilizado por el mismo, a objeto de llegar a su destino final en virtud a lo establecido en el inciso b) del parágrafo II del artículo 65 del citado Reglamento (fojas 63 a 67).

9. Mediante memorial de 10 de agosto de 2017, René Cáceres Choque, en representación de la Empresa de Autobuses Quirquincho S.R.L., planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 141/2017, argumentando lo siguiente (fojas 70 a 72):

i) En el contenido de la Resolución impugnada no existe el "Considerando 2", toda vez que del Considerando 1 se pasa al Considerando 3, situación que genera incertidumbre. Independientemente que la falta del segundo considerando conlleva el incumplimiento de la formalidad que toda resolución debe contener, implica indefensión.

ii) Se cita el ATIT como base para la iniciación y prosecución del presente proceso administrativo aplicable al caso concreto, pero no se establece el alcance y contenido de esta norma supra nacional en aquellos casos en los que haya más de una jurisdicción territorial que dispute la tuición de protección de los derechos del usuario. Tampoco se hace referencia a la norma jurídica administrativa en la que se funda sus disposiciones, sólo cita el ATIT que no es el procedimiento para sustanciar procesos administrativos.

iii) Se alude al principio de verdad material y a la obligación de recurrir a todos los medios necesarios que permitan obtener la misma con la finalidad de determinar la existencia o no de la infracción; sin embargo, de la lectura de la RAR 141/2017 se puede evidenciar que en obrados no cursa ningún documento que emane de autoridad argentina que sustente la denuncia del usuario, en el entendido de que el hecho se generó en la República Argentina.

iv) No se menciona como prueba de cargo la presentación de algún documento de reclamación ante autoridad de la República Argentina que proteja y vela por los derechos del usuario.

v) Se manifiesta que el operador no desvirtúa los cargos formulados en su contra, pero además señala: "No obstante de ello, se aclara al operador que el Protocolo Adicional del Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre (ATIT), no establece restricciones para la presentación de la reclamación administrativa ya sea en el país de origen o el de destino, por lo que resulta viable la tramitación de la presente reclamación". Esta afirmación es contradictoria e incoherente con lo señalado respecto al principio de verdad material, situación procesal que no se cumple, en el entendido de que se tomó como verdad absoluta las afirmaciones del denunciante.

vi) Sólo se valoró la declaración del reclamante como elemento fundamental para establecer la





sanción. En cuanto a las pruebas documentales, no se exigió al usuario que presente el documento de migración argentina ni el pago que realizó días después de haber comprado el pasaje al operador, documento que hubiese servido para establecer si sus aseveraciones son ciertas o no. Tampoco se realizó el análisis del contenido del Acta de conciliación.

vii) Los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley N° 2341, como el de sometimiento pleno a la Ley, verdad material, imparcialidad, legalidad y presunción de legitimidad, de jerarquía normativa, eficacia, economía, simplicidad y celeridad, de informalismo, impulso de oficio y de proporcionalidad, no fueron considerados al dictarse la "RAR 141/2017", toda vez que la mencionada Resolución carece de compulsas en el marco de las disposiciones legales que han servido de base para expresar la parte considerativa y resolutive de la misma, generando con ello imprecisión, contradicción e incongruencia.

viii) Sin fundamentación legal ni prueba alguna que valide la necesidad del usuario de haber tomado el servicio aéreo como extrema necesidad, se determina el pago de daños y perjuicios; imponiendo una doble sanción.

10. El 6 de noviembre de 2017, el ente regulador dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 130/2017 que resolvió aceptar el recurso de revocatoria interpuesto el 14 de agosto de 2017 por Autobuses Quirquincho S.R.L. en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria RA-ODE-TR LP 141/2017 y revocar parcialmente el acto impugnado, dejando sin efecto la instrucción contenida en el punto resolutive quinto, manteniendo firmes y subsistentes las demás conclusiones y disposiciones resolutorias en aplicación de lo establecido en el inciso b) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, expresando los siguientes fundamentos (fojas 87 a 93):

i) Se evidencia que el paso del Considerando 1 al Considerando 3, es únicamente un error material en la numeración, ya que no se ha omitido ningún elemento que pudiera generar indefensión a las partes o que vicié de nulidad el acto administrativo.

ii) De acuerdo al numeral 1 del artículo 108 de la Constitución Política del Estado, todas las personas naturales y jurídicas tienen la obligación de conocer y cumplir la norma; por lo que el operador debe conocer el ámbito de aplicación del ATIT. Conforme establece el artículo 3 del mencionado instrumento legal, las empresas de transporte terrestre internacional serán consideradas bajo jurisdicción del país en el que estén legalmente constituidas o en el que los vehículos que se utilicen en la prestación de los servicios estén radicados y matriculados o donde el operador tenga su domicilio real. Considerando que Autobuses Quirquincho S.R.L. es una empresa de transporte legalmente constituida en Bolivia y su domicilio procesal se encuentra registrado en la Av. Uruguay N° 41 de la ciudad de La Paz, independientemente de que el hecho haya ocurrido en la ciudad de Buenos Aires en Argentina, se encuentra sometido a la jurisdicción boliviana, siendo regulado por la ATT como autoridad competente para resolver las reclamaciones presentadas por los usuarios del servicio que presta. Adicionalmente, tanto la reclamación directa como la administrativa fueron interpuestas en Bolivia y el operador atendió la reclamación directa en plazo, sin realizar observación alguna al respecto. El operador no demostró que existirían dos jurisdicciones territoriales que se encuentren en disputa en el caso, por lo que no es posible asumir como válido tal argumento.

iii) La ATT no identificó al ATIT como una norma procesal, sólo la empleó a fines de identificar las infracciones y sanciones que correspondían aplicar al caso en concreto. La norma que prevé el procedimiento de la reclamación administrativa y sobre la cual se han amparado todas las actuaciones administrativas del proceso es el Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, citado en los antecedentes y en el Auto de Formulación de cargos, y en el segundo párrafo del Considerando 4 de la Resolución impugnada.

iv) Con relación a que no se habría cumplido con el principio de verdad material debido a que no cursa en obrados ningún documento emanado de autoridad argentina que sustente la denuncia en el entendido de que la presunta responsabilidad se generó en Argentina, en el caso se encuentran sometidos a la jurisdicción boliviana y a la competencia de la ATT, por lo que la norma no exige y la ATT no considera necesaria tal documentación para validar la reclamación presentada o para crear convicción de los hechos reclamados, los mismos que fueron comprobados mediante los elementos probatorios aportados por el usuario ya que el operador no





presentó pruebas tendientes a desvirtuar los cargos formulados en su contra.

v) Respecto a que la ATT habría tomado como verdad absoluta las afirmaciones del usuario sin requerir la documentación necesaria para comprobarlas, cabe señalar que por disposición del párrafo II del artículo 63 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, en los procesos de reclamación administrativa, la carga de la prueba recae en el operador, lo que quiere decir que los hechos reclamados por los usuarios son considerados ciertos hasta que el operador demuestre lo contrario, lo que no pasó en el caso, ya que el operador no presentó elementos de convicción que refuten la negativa de embarque y transporte reclamada, como la no devolución del pasaje no utilizado por éste.

vi) El operador no argumentó las razones por las que considera que se vulneraron y no se tomaron en cuenta los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley N° 2341. Con relación a que en la Resolución objeto del recurso de revocatoria, sin fundamentación legal y sin prueba alguna que valide la extrema necesidad del usuario de haber tomado el servicio aéreo, se impuso al operador el pago de daños y perjuicios y, además, se decidió sancionarlo, lo cual constituiría una doble sanción, corresponde realizar las siguientes precisiones.

vii) De acuerdo a las atribuciones y competencias de la ATT descritas en el artículo 17 del Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009 y en el artículo 31 de la Ley N° 165 y conforme a lo establecido en el artículo 65 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, cuando esta Autoridad identifica alguna vulneración a los derechos de un usuario dentro de un proceso de reclamación administrativa, le corresponde instruir la reposición de ese derecho en la medida estricta y directa de la afectación al usuario. Ello quiere decir la ATT no tiene competencia para instruir la reposición de daños y perjuicios, ya que esa facultad le corresponde exclusivamente al juez ordinario en la vía civil.

viii) El derecho vulnerado del usuario que debe ser restituido, en el caso que nos ocupa, es el de obtener el resultado final del contrato de transporte, vale decir, ser transportado hasta su lugar de destino, así como el de recibir la devolución de los montos ya cancelados por el servicio que se vio interrumpido antes de iniciar. Por lo tanto, la reposición estricta y directa de la afectación incluye el monto del valor del pasaje terrestre pagado y no utilizado, más la diferencia de precio que implicó la compra del pasaje aéreo lo que, en los hechos, implica el monto total del costo del pasaje aéreo adquirido para el vuelo del día 20 de octubre de 2016 a Hrs. 16:05 con destino a la ciudad de La Paz.

ix) El haber instruido al operador la reposición del monto del pasaje aéreo más el monto del pasaje terrestre implicaría, en virtud del principio de verdad material, que el servicio de transporte utilizado por el usuario tuvo un costo cero para éste, lo que no representa una medida justa ni estrictamente relacionada al derecho reclamado. No se considera pertinente que en la RAR 141/2017 la ATT hubiese tenido que ingresar a dilucidar el grado de necesidad que el usuario pudo tener para adquirir un pasaje aéreo para llegar a su destino, ya que fue una consecuencia directa de la negativa del operador de embarcarlo y transportarlo sin justificativo alguno, tal aspecto es de orden personal y no influye en el fondo del reclamo ni en la comprobada vulneración de sus derechos. Por tanto, no existe falta de fundamentación sobre ese particular en la resolución impugnada.

x) La instrucción emitida a través del punto resolutivo sexto de la RAR 141/2017 respecto a la reposición del monto del pasaje aéreo Buenos Aires-La Paz utilizado por el usuario, es legalmente correcta y corresponde su cumplimiento, considerando que el derecho afectado y que debe protegerse es el de transportarse en la ruta mencionada, habiendo sido ese el servicio contratado inicialmente con Autobuses Quirquincho S.R.L. pero que no fue efectivamente brindado y, en los hechos, representa la reparación de lo estrictamente vulnerado. Sin embargo, la reposición de un monto adicional al costo efectivo del servicio utilizado excede el derecho que se tutela al usuario. No se considera una medida justa que el operador deba reponer adicionalmente el monto instruido en el punto resolutivo quinto.

11. El 16 de noviembre de 2017, Zhesia Jacqueline Atila Colque presentó solicitud de aclaración y complementación a la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 130/2017 (fojas 97 a 98).

12. El 23 de noviembre de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de





Telecomunicaciones y Transportes emitió el Auto ATT-DJ-A TR LP 676/2017 que resolvió no dar lugar a la solicitud de aclaración y complementación presentada por Zhesia Jacqueline Atila Colque (fojas 106 a 107)

13. El 23 de noviembre de 2017, René Cáceres Choque, en representación de la Empresa de Autobuses Quirquincho S.R.L., interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 130/2017, reiterando lo argumentado en su recurso de revocatoria y añadiendo lo siguiente (fojas 97 a 101):

i) En el Considerando 5 de la Resolución impugnada, se menciona que entre el Considerando 1 al Considerando 3, existe un error material, y por consiguiente no existe posibilidad y argumento que pudiera causar indefensión. Uno de los principios del proceso es conocido como congruencia, es decir, la relación lógica y coherente de los hechos producidos y la norma aplicable; principio que debe prevalecer en toda resolución y que no ha sido valorado y aplicado en el caso; razón para reiterar que se ha causado estado de indefensión.

ii) Si bien la jurisdicción y tuición de las empresas de transporte terrestre internacional están al amparo del país en el que estén constituidas, esa afirmación es en razón a la identificación de la nacionalidad y país de origen de la empresa. No se citan las disposiciones jurídicas que le otorgarían competencia a la ATT, para conocer el caso concreto.

iii) La previsión contenida en el artículo 34 del ATIT establece: "1. Las quejas o denuncias y la aplicación de sanciones a que dieren lugar los actos y omisiones contrarios a las leyes y sus reglamentaciones, serán resueltas o aplicadas por el país signatario en cuyo territorio se hubieren producido los hechos acorde a su régimen legal, independientemente de la jurisdicción a que pertenezca la empresa afectada o por cuyo intermedio se hubieren presentado las quejas o denuncias."

iv) No se citan las normas que facultan a la ATT para determinar daños y perjuicios, como es el caso de pretender obligar a pagar al operador, los gastos incurridos por el usuario.

v) No se consideraron las pruebas de descargo aportadas por el operador, entre estas, las listas de pasajeros. La ATT ingresa en contradicción, cuando en este considerando afirma y reconoce que la previsión del artículo 57 de la Ley N° 2341 es aplicable, cuando se está en presencia de actos administrativos que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzca indefensión. En lo concerniente a la inversión de la prueba, esta debe tener imperativamente un respaldo que, para el caso, es la denuncia fundamentada que se encuentre acompañada de las pruebas (boletos, tickets u otros que desde el punto de vista de la persona afectada sean necesarios); situación que el operador desconoce, porque hasta la fecha, la ATT, no ha remitido al conocimiento del operador ninguno de estos documentos.

vi) La Resolución impugnada dejó sin efecto el pago de \$ARS1.700.-, que es el valor del pasaje a favor de Adolfo Orlando Colque Saide. El origen de la denuncia es la compra del pasaje mencionado, por lo que si se deja sin efecto la devolución del referido monto y se mantienen las demás conclusiones, es contradictorio e incongruente, toda vez que, bajo el aforismo de que: "Lo accesorio sigue la suerte de lo principal", al haberse otorgado la revocatoria y dejado sin efecto el pago del pasaje, origen del caso, lo accesorio también está revocado.

vii) Se han incumplido los principios establecidos en el artículo 4) de la Ley N° 2341, entre estos, los de sometimiento pleno a la ley, verdad material, imparcialidad, legalidad y legitimidad, jerarquía normativa, eficacia, economía, simplicidad y celeridad, informalismo, impulso de oficio y proporcionalidad; fueron omitidos al dictarse la Resolución impugnada, ya que carece de compulsas respecto a la carencia de prueba que sustente la denuncia.

viii) Acorde con el artículo 410 de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 2341 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27113, en jerarquía es aplicable con carácter preferente los principios contenidos en la Constitución Política del Estado, que hacen referencia al Derecho a la Defensa y el Debido Proceso.

14. A través de Auto RJ/AR-115/2017 de 4 de diciembre de 2017, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico interpuesto en contra de la





Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 130/2017, planteado por René Cáceres Choque, en representación de la Empresa de Autobuses Quirquincho S.R.L. (fojas 103).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 210/2018 de 5 de abril 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 interpuesto por René Cáceres Choque, en representación de la Empresa de Autobuses Quirquincho S.R.L., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TR LP 130/2017 de 6 de noviembre de 2017 y, en consecuencia, se la revoque 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° 210/2018, 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 65 del referido Reglamento establece que la Superintendencia resolverá la reclamación declarándola fundada o infundada: a) Dentro de los cinco días siguientes a la contestación del traslado de la reclamación y de los cargos o de vencido el plazo establecido al efecto, cuando no se hubiera abierto un período de prueba; o b) Dentro de los diez días siguientes al vencimiento del período probatorio y que el Superintendente, actualmente el Director Ejecutivo, en la misma resolución que declare fundada la reclamación: a) Ordenará el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias o contractuales infringidas; b) Dispondrá la devolución de los importes indebidamente cobrados o la reparación o reposición de equipos y/o instalaciones dañadas; cambio de producto por estar adulterado o alterado en su peso o medida, cambio de garrafas de GLP en mal estado, reposición de productos adulterados, calibración de medidores, y en general, toda medida necesaria para asegurar la protección de los usuarios o consumidores; c) Impondrá al responsable la sanción que corresponda.
3. Una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable, cabe atender los argumentos expuestos por el recurrente. En ese sentido, se tiene que en relación a *que en el Considerando 5 de la Resolución impugnada, se menciona que entre el Considerando 1 al Considerando 3, existiría un error material, y por consiguiente no existe posibilidad y argumento que pudiera causar indefensión. Uno de los principios del proceso es conocido como congruencia, es decir, la relación lógica y coherente de los hechos producidos y la norma aplicable; principio que debe prevalecer en toda resolución y que no ha sido valorado y aplicado en el caso; razón para reiterar que se ha causado estado de indefensión; corresponde señalar que el derecho a una resolución congruente, implica que toda resolución debe tener coherencia entre lo pedido, lo considerado y lo resuelto; en el caso, de la verificación del contenido de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 141/2017 de 21 de julio de 2017, no se evidencia incongruencia alguna y se constata la veracidad de lo afirmado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en relación a que la inexistencia del Considerando 2 se trata únicamente de un error material; sin embargo, se hace notar que tal error material, una vez advertido ya habiéndose determinado que no incidía de ninguna manera en el objeto del proceso llevado a cabo, en mérito a lo previsto en inciso b) del párrafo I del artículo 21 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 debió haberse efectuado la correspondiente rectificación.*
4. En cuanto a que *no se citarían las disposiciones jurídicas que le otorgarían competencia a la ATT, para conocer el caso concreto; es menester precisar que tanto en el "Considerando 3" la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 141/2017 como en el Considerando 3 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 130/2017 la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes estableció en forma expresa el marco normativo sobre el cual emitió sus pronunciamientos; por lo cual lo afirmado por el recurrente carece de la fundamentación suficiente.*
5. Con relación a que *no se citan las normas que facultan a la ATT para determinar daños y perjuicios, como es el caso de pretender obligar a pagar al operador, los gastos incurridos por el*





usuario; cabe dejar establecido que el argumento expuesto por el ente regulador en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 130/2017 “conforme a lo establecido en el artículo 65 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, cuando la ATT identifica alguna vulneración a los derechos de un usuario dentro de un proceso de reclamación administrativa, le corresponde instruir la reposición de ese derecho en la medida estricta y directa de la afectación al usuario. Ello quiere decir la ATT no tiene competencia para instruir la reposición de daños y perjuicios, ya que esa facultad le corresponde exclusivamente al juez ordinario en la vía civil. El derecho vulnerado del usuario que debe ser restituido, en el caso, es el de obtener el resultado final del contrato de transporte, vale decir, ser transportado hasta su lugar de destino, así como el de recibir la devolución de los montos ya cancelados por el servicio que se vio interrumpido antes de iniciar. Por lo tanto, la reposición estricta y directa de la afectación incluye el monto del valor del pasaje terrestre pagado y no utilizado, más la diferencia de precio que implicó la compra del pasaje aéreo lo que, en los hechos, implica el monto total del costo del pasaje aéreo adquirido para el vuelo del día 20 de octubre de 2016 a Hrs. 16:05 con destino a la ciudad de La Paz. El haber instruido al operador la reposición del monto del pasaje aéreo más el monto del pasaje terrestre implicaría, en virtud del principio de verdad material, que el servicio de transporte utilizado por el usuario tuvo un costo cero para éste, lo que no representa una medida justa ni estrictamente relacionada al derecho reclamado. La instrucción emitida a través del punto resolutivo sexto de la “RAR 141/2017” respecto a la reposición del monto del pasaje aéreo Buenos Aires-La Paz utilizado por el usuario, es legalmente correcta y corresponde su cumplimiento, considerando que el derecho afectado y que debe protegerse es el de transportarse en la ruta mencionada, habiendo sido ese el servicio contratado inicialmente con Autobuses Quirquincho S.R.L. pero que no fue efectivamente brindado y, en los hechos, representa la reparación de lo estrictamente vulnerado. Sin embargo, la reposición de un monto adicional al costo efectivo del servicio utilizado excede el derecho que se tutela al usuario. No se considera una medida justa que el operador deba reponer adicionalmente el monto instruido en el punto resolutivo quinto.”

6. Al respecto, debe señalarse que es evidente lo afirmado por la ATT sobre la atribución normativa conferida para instruir la reposición en la medida estricta y directa de la afectación al usuario y que la ATT no tiene competencia para instruir la reposición de daños y perjuicios, ya que esa facultad le corresponde exclusivamente al juez ordinario en la vía civil. Asimismo, resulta evidente que el derecho vulnerado del usuario que debe ser restituido, en el caso, es el de obtener el resultado final del contrato de transporte, vale decir, ser transportado hasta su lugar de destino o en caso de no ser factible que se efectúe el transporte acordado, la devolución de los montos ya cancelados por el servicio que se vio interrumpido antes de iniciar.

7. Sin embargo, no existe la fundamentación suficiente para el razonamiento efectuado por la ATT, respecto al pago del monto del valor del pasaje aéreo adquirido por el usuario afectado, para el vuelo del día 20 de octubre de 2016 a Hrs. 16:05, de Buenos Aires a La Paz; ya que se evidencia que la compra del referido boleto aéreo fue una decisión personal del usuario que como se dijo anteriormente, tenía dos opciones exigir el cumplimiento del servicio en la ruta Buenos Aires-La Paz a la Empresa de Autobuses Quirquincho S.R.L. o en caso de ya no serle útil el mencionado servicio exigir al operador la devolución del monto pagado por el boleto para la ruta Buenos Aires-La Paz.

8. El pretender el pago del pasaje aéreo adquirido por el usuario afectado, para el vuelo del día 20 de octubre de 2016 a Hrs. 16:05, de Buenos Aires a La Paz, al igual que los gastos de transporte al aeropuerto, alimentación y/o estadía en los que se hubiese visto obligado a incurrir por la decisión de la Empresa de Autobuses Quirquincho S.R.L. de negarle el embarque y transporte contratado; al igual que los perjuicios que pudiesen habersele ocasionado en sus actividades privadas al no haber arribado en la fecha y hora prevista; son por su naturaleza daños y perjuicios, cuya calificación es competencia exclusiva de un juez ordinario en la vía civil; careciendo la ATT de facultad alguna para tal efecto.

9. En cuanto a que la instrucción emitida a través del punto resolutivo sexto de la “RAR 141/2017” respecto a la reposición del monto del pasaje aéreo Buenos Aires-La Paz utilizado por el usuario, es legalmente correcta y corresponde su cumplimiento, considerando que el derecho afectado y que debe protegerse es el de transportarse en la ruta mencionada, habiendo sido ese el servicio contratado inicialmente con Autobuses Quirquincho S.R.L. pero que no fue





efectivamente brindado y, en los hechos, representa la reparación de lo estrictamente vulnerado. Sin embargo, la reposición de un monto adicional al costo efectivo del servicio utilizado excede el derecho que se tutela al usuario. No se considera una medida justa que el operador deba reponer adicionalmente el monto instruido en el punto resolutivo quinto; es pertinente señalar que de acuerdo a lo expresado líneas arriba no existe fundamentación para la determinación de instruir el pago del pasaje aéreo Buenos Aires-La Paz utilizado por el usuario y, al contrario, no puede dejarse sin efecto la reposición del monto pagado por el usuario a la Empresa de Autobuses Quirquincho S.R.L. por el pasaje terrestre en la ruta Buenos Aires-La Paz servicio que no le fue prestado.

10. En consecuencia, con lo anteriormente expresado corresponde que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, considere los criterios señalados y se pronuncie en forma debidamente motivada y fundamentada sobre los argumentos expuestos en instancia de revocatoria por la empresa recurrente.

11. En cuanto a los demás argumentos expresados por el recurrente respecto a que no se habrían considerado las pruebas de descargo presentadas por el operador; la jurisdicción territorial competente; las consecuencias de dejar sin efecto la reposición del pasaje terrestre y el incumplimiento de los principios que rigen la actividad administrativa; en consideración a que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes deberá emitir un nuevo pronunciamiento el cual podría ser impugnado mediante el respectivo recurso jerárquico; no corresponde que este Ministerio emita pronunciamiento adicional alguno, a fin de evitar un posible adelantamiento de criterio.

12. En consideración a todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde aceptar el recurso jerárquico interpuesto por René Cáceres Choque, en representación de la Empresa de Autobuses Quirquincho S.R.L., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TR LP 130/2017 de 6 de noviembre de 2017 y, en consecuencia, revocarla totalmente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico interpuesto por René Cáceres Choque, en representación de la Empresa de Autobuses Quirquincho S.R.L., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TR LP 130/2017 de 6 de noviembre de 2017 y, en consecuencia, revocarla totalmente.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que proceda a emitir una nueva Resolución Administrativa Regulatoria que resuelva, de acuerdo a lo previsto por el párrafo I del artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 141/2017 de 21 de julio de 2017, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en el presente fallo.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

