



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

146

La Paz,

28 ABR. 2017

VISTOS: El recurso jerárquico planteado por René Morales Larrea, en representación de Línea Sindical Expreso Mopar, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 48/2016, de 23 de noviembre de 2016, 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. Mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 454/2015 de 28 de octubre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos a "Flota Mopar" por el presunto incumplimiento a los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad competente; infracción administrativa de primer grado prevista en el párrafo IV numeral primero del artículo 10 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011 y corrió traslado para que conteste a los cargos en el plazo de 10 días hábiles (fojas 44 a 46).

2. Con Nota LSEM.DC.001/2015, de 25 de noviembre de 2015, la Línea Sindical Expreso Mopar contestó negativamente a los cargos adjuntando pruebas de descargo (fojas 38 a 42).

3. Mediante Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 92/2016, de 27 de septiembre de 2016, la ATT declaró probado el cargo formulado contra "Flota Mopar" mediante Auto ATT-DJ-A-TR LP 454/2015 de 28 de octubre de 2015, toda vez que se comprobó que no aplicó los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente, obligación establecida en el inciso c) del párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte y en el artículo 10 párrafo IV numeral 1 de las infracciones de primer grado 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 303/2011; e impuso la sanción de 2.000 UFVs, en conformidad al artículo 12, párrafo IV, numeral 1 de las infracciones de primer grado del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros. Tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 30 a 34):

i) De acuerdo a la revisión de los antecedentes existentes, se advierte que se formuló cargo por la infracción establecida precedentemente, sin embargo el operador presentó como prueba copia de la Resolución de Reclamación Directa en la que no se encuentra la firma de la usuaria, demostrando la conformidad o el conocimiento de dicha resolución, asimismo adjunta certificación de la "flota MOPAR" que no coincide con la hora y el tramo realizado, en este sentido, 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.

ii) "Con respecto a la prueba existente, 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 su reclamo en la instancia no cumplió con el procedimiento establecido en la Resolución Administrativa 039/2015 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, pues no existe la firma de la usuaria que acredite haber conocido la respuesta ni tampoco, una reclamación administrativa que continúe con el procedimiento." (cita textual)





iii) "Con relación a la certificación presentada como prueba por el operador no puede ser considerada porque existe contradicción, pues el reclamo fue realizado de una cancelación de viaje en el tramo La Paz Cochabamba a hrs. 09:30 y la certificación presentada se refiere a la ruta Cochabamba La Paz con hora programada a las 08:15, siendo la misma totalmente contradictoria a la realidad del hecho, razón por la cual no puede ser tomada en cuenta". (cita textual)

iv) Por todo lo expuesto, al existir elementos que determinan la transgresión a la conducta tipificada en la formulación de cargos, ya que concurre 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 Mopar".

4. Mediante memorial de 12 de octubre de 2016, la Línea Sindical Expreso Mopar interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 92/2016, con base en los siguientes argumentos (fojas 21 y 21 vuelta):

i) La Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 92/2016 es atentatoria a sus intereses, ya que declara probada la reclamación y sanciona con una multa pecuniaria de 200 UFVs, sin fundamento legal alguno.

ii) Se inicia un proceso y se sanciona supuestamente porque no se habría dado cumplimiento a la aplicación de procedimientos establecidos y aprobados por la autoridad competente; pero la usuaria Martha Andrea Blanco Salvatierra de Jordán que compró pasajes en la Línea Sindical, fue reubicada en un bus de la Línea Sindical Flota Bolívar en las mismas condiciones que las que compró.

iii) Por un error en el certificado emitido por la Línea Sindical Flota Bolívar, se consignó a la inversa tanto el destino como el origen de la pasajera, por lo que dicha prueba fue rechazada por la ATT, faltando al principio procesal de la verdad material que prima en los procesos administrativos, más cuando se demostró que conforme establece el artículo 42, 54 y siguientes de la Resolución Administrativa Regulatoria TR 0020/2011 de 14 de enero de 2014, se ha cumplido con la responsabilidad al reacomodar a la usuaria y además se dio respuesta a la usuaria de manera directa en presencia de los funcionarios de ODECO.

5. El 23 de noviembre de 2016, mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 48/2016, la ATT rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por la Línea Sindical Expreso Mopar contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 92/2016, confirmándola en todas sus partes, de acuerdo al siguiente análisis (fojas 4 a 8):

i) Se debe aclarar al recurrente que en este tipo de procesos la carga de la prueba recae sobre él, que si bien en etapa de instancia presentó una prueba, la misma a clara vista presenta contradicciones, que de antemano llama la atención a esta Autoridad que al momento de ser presentada el mismo operador no se haya dado cuenta de los errores de la misma, ahora en el recurso de revocatoria el único fundamento o agravio planteado por el operador es la vulneración al principio de verdad material por no haber valorado de forma correcta la prueba aportada.

ii) "El bus del operador estaba programado para las 9:30 del día 24 de abril de 2015 con ruta La Paz - Cochabamba, sin embargo el certificado adjuntado como prueba claramente señala que la señora Martha Blanco adquirió un boleto con la ruta Cochabamba - La Paz en bus semi cama con hora programada 08:15. Es clara la contradicción existente entre el tramo y hora reclamada por la usuaria y la supuesta certificación que debería acreditar el cumplimiento de la obligación de re acomodación por parte del operador, contradicción que no solo se enmarca en el tramo, que ya por simple lógica es imposible que una persona pueda realizar dos viajes al mismo tiempo con distintos destinos, segundo como se explica que el bus mediante el cual se compensaba a la usuaria tenga un horario previo (08:15) al horario de la flota del recurrente (9:30) y que se reacomodo a la usuaria en esta flota, es decir que se da a entender que ya con antelación de más de una hora a



su hora de partida sabían que suspenderían la salida de su flota”. (cita textual)

iii) “Si bien en instancia se rechazó la prueba por las contradicciones y siendo este hecho fue de conocimiento expreso del recurrente, y sabiendo que este tiene la carga de la prueba, este podía haber solicitado a la Flota Bolívar en tiempo oportuno una aclaratoria a la certificación otorgada, ratificando los datos de la misma, hecho que el recurrente omitió realizar, simplemente fundamentando una supuesta vulneración al principio de verdad material por haber valorado de forma correcta la prueba, en este aspecto específico, el principio de verdad material es entendido por diversas doctrinarias como un principio jurídico procesal, mismo que dispone que la autoridad juzgadora, deberá investigar los hechos independientemente de que las partes procesales hayan propuesto las pruebas, pero este principio no debe jamás ser entendido como un libre albedrío del juzgador en lo que concierne a presentar cualquier prueba y entender como una obligación inminente de la Administración el de interpretar lo que quiso probar con lo que acompaño, es decir como ejemplo el presente caso, si bien este principio dispone ‘ir más allá de la prueba aportada’, el certificado presentado no guarda relación alguna con lo reclamado por el usuario, ya que difiere en horarios y destino y la administración no puede obrar e interpretar un documento emitido por un ente privado que señala textualmente una cosa, indicando y ‘fundamentando’ que por aplicación de verdad material lo que ese ente privado quiso decir al emitir el certificado es diferente a lo que realmente consigna el mismo y realizar la interpretación en favor del operador, lo que este principio consagra es la obligación del ente regulador de realizar todas las actuaciones necesarias para llegar al conocimiento de la verdad material, por lo tanto el argumento señalado por el operador carece de lógica y fundamentación, ya que la administración no puede ser en ninguna forma ‘adivina’ y mucho menos contradecir un documento emitido por una persona jurídica que luego puede reclamar la interpretación realizada, lo que podría llegar a generar responsabilidades, por lo que se debe rechazar el argumento planteado por el operador al carecer de fundamentación lógica y jurídica”. (sic)

iv) En cuanto al supuesto cumplimiento de sus obligaciones, como se ya mencionó en instancia no existe documento alguno firmado por la usuaria que acredite que esta tuvo conocimiento del mismo o en su caso lo aceptó y tomando en cuenta lo repetido en los incisos anteriores la carga de la prueba es del operador y siendo que este no aportó prueba creíble ni conducente y mucho menos lógica que acredite este extremo, se puede establecer que los argumentos vertidos no son suficientes para revocar la resolución 92/2016.

6. Mediante memorial presentado el 15 de diciembre de 2016, Línea Sindical Expreso Mopar presentó recurso jerárquico contra la mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 48/2016, reiterando los argumentos expuestos en su recurso de revocatoria y añadiendo que debe notarse que en el rechazo del recurso de revocatoria manifiesta que no se dio otro informe para señalar o corregir el error manifestado por la Flota Bolívar, nada más falso porque se acompañó el informe de Flota Bolívar, que aclara y corrige el error involuntario que cometieron (fojas 1 a 3).

7. Mediante Auto RJ/AR-116/2016, de 22 de diciembre de 2016, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por René Morales Larrea, en representación de la empresa Línea Sindical Expreso Mopar, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 48/2016 (fojas 54).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 367/2017, de 28 de abril de 2017, 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 René Morales Larrea, en representación de Línea Sindical Expreso Mopar, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 48/2016, de 23 de noviembre de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando totalmente la misma y, en su mérito revocar la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 92/2016. Por lo tanto, se instruya a la Autoridad de



Regulación y fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que proceda a emitir una nueva Resolución Administrativa que resuelva, de acuerdo a lo previsto por el artículo 80 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, la investigación seguida de oficio contra la Línea Sindical Expreso Mopar.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 367/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 4 de la Ley N° 2341, en el inciso d) 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 materia en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.

2. El artículo 54, parágrafo II inciso b) del Reglamento de Protección de los Derechos de los Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres, aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR – 0020/2011, de 14 de enero de 2011, establece que si el viaje es cancelado, el operador deberá embarcar al pasajero en el siguiente bus disponible o de otro operador de idéntica categoría lo más rápidamente posible o en una fecha posterior que convenga al pasajero; o a solicitud del usuario reintegrarle el 100% del valor del pasaje, debe brindar una solución en el plazo máximo de una (1) hora, a partir de la hora de salida inicialmente programada.

3. El inciso c) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte, señala como infracción contra los derechos de los usuarios, la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente.

4. El inciso g) del artículo 133 de la precitada Ley, establece como obligación del operador del servicio de transporte terrestre, 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.

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 agravios expuestos por René Morales Larrea, en representación de Línea Sindical Expreso Mopar, en su recurso jerárquico. Así, respecto a que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 48/2016 es atentatoria a sus intereses, ya que confirma en todas sus partes la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA S-TR LP 92/2016 que sanciona con una multa pecuniaria de 200 UFVs, sin fundamento legal alguno; corresponde observar que lo manifestado por el recurrente es evidente, considerando que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 48/2016 basa su fundamentación en que es el operador quien tiene la carga de la prueba, confundiendo que la inversión de la carga de la prueba es sólo en reclamaciones administrativas y no en investigaciones, en las que la carga de la prueba es de la Administración Pública.

7. En ese sentido, se evidencia que en la resolución del recurso de revocatoria simplemente consideró el análisis sobre la certificación presentada como prueba por el operador que no fue considerada en la resolución de la investigación por presentar contradicciones; omitiendo considerar que la formulación de cargos fue por el presunto incumplimiento a los procedimientos de atención de reclamos sin especificar cuál fue el incumplimiento, pero que podría deducirse de la relación de hechos cuando señala que la reclamación directa no obtuvo respuesta por parte del operador, por lo que esa prueba no resultaría conducente al objeto de la investigación.



8. Por otra parte, no se consideró las contradicciones en el análisis expuesto en la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA S-TR LP 92/2016, que hace la valoración de la “certificación de la flota MOPAR”, señalando que no coincide con la hora y el tramo realizado, pero en realidad es una Nota enviada por la Línea Sindical Expreso Mopar a la Línea Sindical Flota Bolívar solicitando una certificación sobre el viaje de la usuaria en la fecha de la reclamación (fojas 42) y luego hace el análisis de la certificación; concluye que debe “centrar su análisis en los elementos fácticos existentes en el expediente”, contradiciendo la amplia explicación realizada sobre el principio de verdad material; no se observó que en el siguiente párrafo el análisis es contradictorio ya que por una parte reconoce que “si bien se solucionó el reclamo en la instancia no se cumplió con el procedimiento de atención de reclamos 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, reconoce que se solucionó la reclamación y que no se presentó la reclamación administrativa, que es una demostración de la conformidad con la resolución; y sin señalar cuál sería el procedimiento incumplido, sin fundamentación legal concluye que éste no se cumplió, ni se tomó en cuenta que el operador remitió la constancia de resolución escrita emitida el 27 de abril de 2015.

9. Por lo expuesto, es evidente que las resoluciones emitidas por la ATT dentro de la investigación seguida de oficio contra la Línea Sindical Expreso Mopar carecen de fundamento legal y motivación suficiente, para poder ser confirmadas en esta instancia.

10. En relación al argumento de que se inicia un proceso y se sanciona supuestamente porque no se habría dado cumplimiento a la aplicación de procedimientos establecidos y aprobados por la autoridad competente; pero la usuaria Martha Andrea Blanco Salvatierra de Jordán que compró pasajes en la Línea Sindical, fue reubicada en un bus de la Línea Sindical Flota Bolívar en las mismas condiciones que las que compró; es pertinente notar que en la resolución de revocatoria se señala que la Administración no puede ser adivina, sin considerar que el operador tampoco lo es, omitiendo en el análisis que en la formulación de cargos no se especificó cuál sería el procedimiento incumplido, por lo que el operador argumentó el cumplimiento a lo determinado en los artículos 42, 54 y siguientes de la Resolución Administrativa Regulatoria TR - 0020/2011, cuyo cumplimiento está directamente relacionado con la atención y solución de los reclamos recibidos, habiendo cumplido el operador con su obligación, ante la cancelación de su viaje, de embarcar a la usuaria en otro operador para que sea transportada desde La Paz hasta Cochabamba; y por lo tanto, la usuaria sí recibió respuesta y solución a su reclamación directa por parte del operador; aspecto que en la investigación no fue desvirtuado por la ATT, que tiene la carga de la prueba y que, conforme a la jurisprudencia del Tribunal Constitucional Plurinacional, debe garantizar el debido proceso en su triple dimensión de derecho, principio y garantía.

11. En relación a que por un error en el certificado emitido por la Línea Sindical Flota Bolívar, se consignó a la inversa tanto el destino como el origen de la pasajera, por lo que dicha prueba fue rechazada por la ATT, faltando al principio procesal de la verdad material que prima en los procesos administrativos, más cuando se demostró que conforme establece el artículo 42, 54 y siguientes de la Resolución Administrativa Regulatoria TR 0020/2011 de 14 de enero de 2014, se ha cumplido con la responsabilidad al reacomodar a la usuaria y además se dio respuesta a la usuaria de manera directa en presencia de los funcionarios de ODECO; corresponde añadir a lo señalado en los puntos precedentes, que es evidente que dentro de la investigación la ATT no consideró en ningún momento que el operador argumentó desde la contestación a la formulación de cargos y en el recurso de revocatoria que la reclamación directa fue solucionada en presencia del funcionario de ODECO, quien habría constatado que la usuaria fue embarcada en otra Flota de la Línea Sindical Flota Bolívar, presumiéndose la conformidad de la usuaria con dicha solución y por lo tanto, con la resolución de su reclamación; no obstante, la ATT omitió emitir pronunciamiento al respecto, no requirió dicho informe al funcionario ODECO encargado dentro de la investigación realizada en primera instancia ni





en revocatoria, ni investigó con la Línea Sindical Flota Bolívar el tramo recorrido por la usuaria, más allá de la certificación "con errores" presentada por el operador. Por lo tanto, es evidente la vulneración al principio de verdad material y la valoración insuficiente de los hechos y pruebas de cargo y descargo en la investigación, afectando el debido proceso y, en consecuencia, la fundamentación de sus determinaciones.

12. Respecto a que debe notarse que en el rechazo del recurso de revocatoria manifiesta que no se dio otro informe para señalar o corregir el error manifestado por la Flota Bolívar, nada más falso porque se acompañó el informe de Flota Bolívar, que aclara y corrige el error involuntario que cometieron; corresponde señalar que toda vez que en el expediente remitido por la ATT no se tiene constancia de la cantidad de fojas presentadas adjuntas al memorial de recurso de revocatoria (detalle que se presume está especificado en la correspondiente hoja de ruta interna de la ATT), ni se ha presentado evidencia de dicha afirmación en el recurso jerárquico, toda vez que el Certificado presentado (fojas 2) no tiene un cargo de recepción que permita verificar lo aseverado, no es posible emitir pronunciamiento sobre el particular, siendo deber de la ATT verificarlo a momento de emitir la resolución de la investigación.

13. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso b) del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por René Morales Larrea, en representación de Línea Sindical Expreso Mopar, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 48/2016, de 23 de noviembre de 2016, revocándola totalmente y, en su mérito revocar la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 92/2016, de 27 de septiembre de 2016.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por René Morales Larrea, en representación de Línea Sindical Expreso Mopar, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 48/2016, de 23 de noviembre de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente y, en su mérito revocar la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 92/2016, de 27 de septiembre de 2016.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes proceda a emitir una nueva Resolución Administrativa que resuelva, de acuerdo a lo previsto por el artículo 80 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, la investigación seguida de oficio contra la Línea Sindical Expreso Mopar.

Comuníquese, regístrese y archívese.



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

