



## RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 193

La Paz, 26 JUN. 2017

**VISTOS:** El recurso jerárquico planteado por Constantino Magne Miranda, en representación de la Línea Sindical Trans Naser, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2017, de 25 de enero de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

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

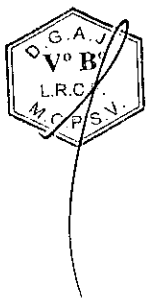
1. Mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 528/2015, de 12 de noviembre de 2015, la ATT formuló cargos a la Línea Sindical de Trans Naser por la presunta no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente; infracción de primer grado prevista en el numeral 1, párrafo IV, artículo 10 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011 de 28 de septiembre de 2011, y corrió traslado para que los conteste en el plazo de diez días hábiles administrativos (fojas 46 a 48).

2. A través de Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 109/2016, de 18 de noviembre de 2016, la ATT i) declaró probado el cargo formulado mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 528/2015 dentro del proceso de investigación de oficio iniciado contra la Línea Sindical Trans Naser por ser responsable de incumplir a los procedimientos de atención de reclamos, infracción administrativa de primer grado prevista en numeral 1, párrafo IV, artículo 10 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011 de 28 de septiembre de 2011; y ii) sancionó a la Línea Sindical Trans Naser con una multa de 3.000 UFVs (Tres Mil Unidades de Fomento de Vivienda) conforme al numeral 1, párrafo IV del artículo 12 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 0303/2011 de 28 de septiembre de 2011. Tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 26 a 31):

i) En el presente proceso sancionador, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes centró su análisis en el Informe Técnico de Investigación; el mismo realiza un cuadro de incumplimiento en cuanto al procedimiento (plazo) para atender las reclamaciones por parte del operador hacia el usuario, en el primer semestre del 2015 subsumiéndose los hechos en la infracción administrativa de primer grado, prevista en el numeral 1, párrafo IV, artículo 10 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011 de 28 de septiembre de 2011.

ii) Asimismo, se analizó el Formulario de Canalización de Reclamación Directa N° 224/15 de fecha 24 de abril de 2015 realizado por el usuario Vladimir Tobías Vedia Flores, en el cual se evidencia que el citado formulario fue recepcionado por el operador (consta firma) y que indica claramente el contenido del reclamo realizado por el usuario.

iii) Por otra parte, con el afán de arribar a una conclusión debidamente motivada y fundamentada, se evidencia que del reclamo realizado por el usuario Vladimir Tobías Vedia Flores, el operador hace caso omiso del procedimiento establecido en el Reglamento de atención de reclamaciones aprobado por Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 39/2015, ya que no emite ninguna respuesta al usuario ni a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en el plazo establecido para tal efecto.





iv) El Informe Técnico de Valoración y Cálculo, establece que de lo manifestado por el operador y de las pruebas presentadas se puede establecer que el 22 de febrero de 2016, el operador respondió al Auto de formulación de cargos; la Línea Sindical Trans Naser en su memorial alude: "...el usuario genera su reclamo vía virtual y la ATT sin revisar los requisitos mínimos exigibles para reclamaciones, canaliza éste mediante el formulario N° 224 donde se tiene incompletos los datos del servicio, señala: Operador Trans Naser; tipo de bus semicama; Origen Oruro; Destino La Paz; N° de Placa NO CONSIGNA; fecha de viaje 05/04/15; Hora programada NO CONSIGNA; Fecha incidente NO CONSIGNA; hora de incidente NO CONSIGNA..."; Al revisar el reclamo virtual N° 1412/2015 y el formulario de Reclamación Directa N° 224/15, en ambos se encuentra el número de contacto del usuario y correo electrónico al cual se podía haber remitido la resolución a la Reclamación Directa declarándola procedente o improcedente. En este sentido, el operador no tenía ningún impedimento para emitir una respuesta a la reclamación del Sr. Vladimir Tobías Vedia Flores y para notificarlo vía correo electrónico, por lo que incurrió en la infracción de Primer Grado del numeral 1, párrafo IV, artículo 10 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011 de 28 de septiembre de 2011.

v) La Dirección Técnica Sectorial de Transportes y Servicio Postal de la ATT, en cumplimiento de sus funciones y competencias, emitió el Informe Técnico de Valoración y Cálculo, en el cual luego de evaluar las pruebas recolectadas por el ente regulador, se concluyó que la prueba cursante es concluyente como para determinar la comisión de la infracción por parte del operador cuantificándose el tipo de sanción que le correspondería, conforme a la infracción tipificada en el Auto ATT-DJ-A TR LP 528/2015, tomando en cuenta y aplicando las reglas de la reincidencia en el marco de la normativa sectorial vigente.

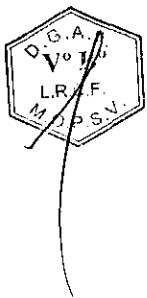
vi) En concordancia a las pruebas mencionadas, a la normativa expuesta y el Informe Técnico de Valoración y Cálculo, que establece que habiendo revisado las Resoluciones Administrativas Regulatorias en el Sistema (SIRAI) emitidas contra el operador, por haber incumplido en el procedimiento de atención de reclamos, se debe aplicar la sanción de UFV's 3.000.- (Tres Mil Unidades de Fomento de Vivienda), conforme a lo establecido en el numeral 1 de las infracciones de primer grado del párrafo IV, artículo 12 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011 de 28 de septiembre de 2011, según el citado Informe el operador, es considerado "grande" debido a que cuenta con treinta y dos (32) Unidades Vehiculares.

3. Mediante memorial de 12 de diciembre de 2016, Constantino Magne Miranda en representación de la Línea Sindical Trans Naser interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 109/2016, exponiendo los siguientes agravios (fojas 17 a 18 vuelta):

i) La ATT a través de su oficina ODECO de la Terminal de Buses de La Paz, canalizó al operador una reclamación directa que no obtuvo respuesta por parte del mismo, emergente de ello se tiene un informe de investigación que evidencia la existencia de indicios de incumplimiento a las disposiciones normativas regulatorias, sin mayor fundamentación o argumento para ello.

ii) Una vez notificado con el Auto, se rechazó la formulación de cargos "falsos", con la debida fundamentación y con prueba de descargo que no fue valorada como corresponde.

iii) En virtud de los artículos 56, 57 y 58 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, se instruye al operador registrar, individualizar, atender y resolver la reclamación directa, empero dicha reclamación directa debe ser clara y completa para su atención; empero, en el caso, el usuario generó su reclamo vía virtual y la ATT sin revisar los requisitos mínimos exigibles para reclamaciones, arbitrariamente, canalizó ese





reclamo mediante el Formulario N° 224 con datos incompletos, como el número de placa, la hora programada del viaje, la fecha del incidente y la hora del incidente y la descripción del hecho, reiterando que no cumple con los requisitos mínimos para dar curso a una reclamación como corresponde, pues es obligación del funcionario el correcto llenado sin vicios de nulidad, además que nunca más apareció el supuesto reclamante.

iv) Un reclamo debe ser serio, formal, completo, claro y con respaldo de su veracidad para su atención, pero resulta que la ATT dio curso al reclamo de un supuesto y no acreditado usuario que solo se limitó a señalar que viajó de Oruro a La Paz el 5 de abril de 2015 y que perdió su equipaje, sin señalar el horario, número de ticket de equipaje, la descripción del hecho, el tipo de equipaje extraviado y que ni presentó su equipaje; datos necesarios para la pronta atención del reclamo, aspecto que no fue considerado en lo absoluto en la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 109/2016.

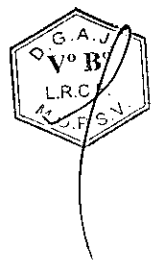
v) No se valoró correctamente la prueba, pues en la resolución impugnada ni se hace referencia a la misma, es más de la revisión de las planillas de pasajeros del día 5 de abril de 2015, no se tiene registro de Vladimir Tobías Vedia Flores en ningún horario. Estas planillas fueron presentadas y constituyen prueba fehaciente de que el usuario nunca usó su servicio de transporte y por ende el reclamo es falso, vulnerándose el principio de verdad material, y el principio de objetividad y de certeza.

vi) La Resolución impugnada carece de fundamento jurídico y legal, incluso es contradictoria, pues se afirma que el operador gozó de un debido proceso cuando en realidad no fue así pues la normativa establece que si el operador no atiende un reclamo en el plazo señalado o la respuesta no le satisface al usuario, se podrá formular una reclamación administrativa ante la ATT en el plazo de 15 días, lo que en el caso no ocurrió pues no existe la reclamación administrativa, y vulnerando el parágrafo II del artículo 116 de la Constitución Política del Estado referente al debido proceso, de forma arbitraria e ilegal se inicia proceso de investigación de oficio en contra del operador que concluyó con la emisión de una Resolución Sancionatoria sin cumplir el procedimiento establecido y conculcando su derecho a la defensa.

vii) Sorprende que este tipo de reclamos anómalos que no cumplen con los requisitos mínimos sean admitidos, dejando de lado el derecho de los operadores frente a denuncias falsas que atentan contra su credibilidad y honorabilidad, sancionándolo por el incumplimiento a los procedimientos de atención de un reclamo falso, puesto que durante la supuesta investigación el usuario no presentó prueba alguna que acredite lo reclamado, dándole, de forma parcializada, todo crédito a lo reclamado lo cual es una aberración jurídica.

4. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2017, de 25 de enero de 2017, la ATT aceptó el recurso de revocatoria contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 109/2016 revocándola totalmente; asimismo, ingresando al fondo de la investigación de oficio iniciada en contra del operador la ATT declaró probados los cargos formulados por el Auto ATT-DJ-A TR LP 528/2015 y en consecuencia declaró probada la comisión de la infracción prevista en el numeral 1, parágrafo IV, artículo 10 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011 de 28 de septiembre de 2011; y sancionó a la Línea Sindical Trans Naser con una multa de 3.000 UFVs (Tres Mil Unidades de Fomento de Vivienda) conforme al numeral 1, parágrafo IV del artículo 12 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 0303/2011 de 28 de septiembre de 2011. Tal determinación fue asumida en consideración al siguiente análisis (fojas 5 a 16):

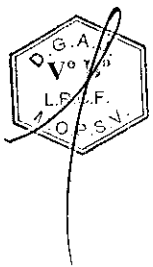
i) Corresponde precisar lo siguiente: a) Tal como señala el numeral 2.2.1 del Procedimiento, el operador debe recibir el Formulario de Canalización de Reclamación Directa, lo cual ocurrió conforme se evidencia de la copia del Formulario N° 224/15 cursante en obrados; b) A partir de ese momento, el 24 de abril de 2015, el operador cumpliendo con el procedimiento debió: Registrar dicho reclamo, Resolverlo en el plazo





de cinco (5) días hábiles, emitir constancia escrita de dicha atención, ya sea declarando procedente o improcedente el reclamo directo canalizado, comunicar al usuario la respuesta a su reclamación directa y entregar una copia de dicha respuesta a la oficina ODECO de la ATT, con la firma y constancia de recepción del usuario para constancia de la atención del reclamo; c) En el formulario de canalización N° 224/15, se consignaron los datos del usuario, incluyendo el número de su celular, una dirección de correo electrónico, y la fecha del viaje con ruta Oruro – La Paz, denotando que la reclamación directa se refiere al extravío de un equipaje; además, se estableció que la fecha límite para la emisión de la respuesta al usuario fenecía el 4 de mayo de 2015; d) De acuerdo al numeral 7 del Procedimiento de Atención de Reclamaciones para operadores de Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Servicios de Terminal Terrestre” aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 39/2015 de 16 de marzo de 2015, la ATT protegerá los derechos de las usuarias y los usuarios mediante la fiscalización del cumplimiento de los procedimientos de atención de reclamaciones por parte de los operadores, en caso de verificarse su inobservancia la ATT iniciará los procedimientos sancionadores contra los operadores infractores e impondrá, conforme normativa, la sanción que corresponda; e) Evidentemente en el informe Técnico ATT-DTRSP ODE TLP-INF TEC LP 15/2015 de 31 de julio de 2015, emitido por el analista ODECO de la Terminal de Buses de La Paz, se identifica que del total de las reclamaciones canalizadas al operador, durante el periodo comprendido entre el 20 de marzo al 30 de junio de 2015, sólo la reclamación directa canalizada al operador el 24 de abril de 2015, mediante formulario N° 224/15, por extravío de equipaje, no tuvo respuesta; f) En consecuencia, con las pruebas de cargo suficientes, es decir el mencionado Informe, la copia del Formulario N° 224/15 y del reclamo presentado mediante la plataforma mireclamo.bo se emitió el Auto ATT-DJ-A TR LP 528/2015; g) Asimismo, es preciso que se tome en cuenta que el inicio de un proceso sancionador de Investigación a Denuncia o de Oficio, no implica directamente el establecimiento de la responsabilidad del procesado, en el entendido de que por los descargos presentados o por nueva documentación que se acumule, se puede establecer la responsabilidad o no del procesado, por lo que el argumento del recurrente se considera superado.

ii) Se debe precisar que: a) Revisada la fundamentación de la Resolución impugnada, resulta evidente que no consta ninguna cita referida a la valoración de las pruebas de descargo presentadas por el operador, lo cual evidentemente justifica la revocación de la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 109/2016, por falta de fundamentación y poner en indefensión al operador; b) sin perjuicio de lo anterior y considerando el precedente establecido en la Resolución Ministerial N° 382 de 8 de diciembre de 2010, emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, corresponde que en la presente Resolución se realice la valoración de las pruebas de cargo y de descargo cursantes en el expediente y de sus antecedentes para resolver en el fondo lo que corresponda, concluyendo con el proceso sancionador iniciado con la notificación del Auto ATT-DJ-A TR LP 528/2015; c) En mérito a lo antes señalado cabe precisar que la mencionada prueba consiste en fotocopias simples de 6 planillas de los viajes, correspondientes supuestamente a los buses con placas de control 2913-HSR, 2432-LXC, 2508-STY, 2737-LEH, 3074-IBL y 2432-LRK, que habrían realizado viajes desde la ciudad de Oruro y con destino a la ciudad de La Paz; empero dichas copias no tienen el sello de la Terminal de Buses ni de la Policía Nacional tal como se exige en el artículo 31 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres, aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR – 0020/2011, de 14 de enero de 2001, por lo que las citadas planillas no pueden ser consideradas como documentos idóneos que acrediten la lista de pasajeros de los referidos viajes; asimismo, el operador debe considerar que lo que motivó el inicio del proceso sancionador, es la no aplicación del procedimiento, es decir, si el operador registró, resolvió y comunicó su respuesta a la reclamación directa canalizada por el formulario N° 224/15 y si se entregó copia de dicha respuesta a la ATT, y de ninguna manera si la reclamación directa canalizada debió ser declarada por el operador como procedente o improcedente, ya que dicha consideración correspondería a una reclamación administrativa (que es otro tipo de proceso sancionador); en todo caso si el operador consideraba que el reclamo directo canalizado no correspondía a uno de sus usuarios y que los extremos relacionados al mismo no conciben con la realidad, debió tomar en cuenta dicho extremo, previa evaluación de las





pruebas que lo acrediten, y resolver la reclamación directa como improcedente, por lo que la supuesta "falsedad" de la reclamación directa no justifica que el operador haya dejado de aplicar los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente, que en el caso en análisis inequívocamente se refiere al procedimiento que es concordante con las previsiones de los artículos 54 al 58 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172; por otra parte, junto al memorial presentado el 2 de febrero de 2016, el operador adjuntó la nota de 30 de abril de 2015, sin número, firmada por Melba Pérez López "Administradora de la ciudad de La Paz de la Línea Sindical Trans Naser" (sic), en el cual se señala que: "Recepcionado el formulario de Canalización de reclamación directa N° 224/15 de la ATT tengo a bien informarle lo siguiente: No se puede atender el reclamo porque no hay datos completos, el viaje no tiene hora y revisadas las planillas por las oficinas de la ciudad de Oruro el señor Vladimir Tobías Vedia Flores no está registrado en las planillas de fecha 5 de abril de 2015 tampoco nadie realizó reclamo alguno sobre la pérdida de equipaje" (sic); como se puede apreciar, en la referida nota, personal de operador reconoce sin lugar a dudas, dos extremos relevantes: el primero, referido a que recibió el reclamo directo canalizado por el Formulario N° 224/15 y que no lo atendió debido a la falta de datos completos; y, el segundo, que revisadas sus planillas de 5 de abril de 2015, el usuario no está registrado y que nadie realizó reclamo alguno por la pérdida de equipaje; al respecto, resulta evidente que el operador nuevamente intenta justificar la no aplicación del procedimiento, bajo el mismo argumento relacionado a las planillas presentadas como prueba es decir que en las mismas no figura el usuario.

iii) Realizada la valoración de las pruebas de descargo, extrañada por el recurrente, se evidencia que las mismas no desvirtúan el cargo formulado por el Auto ATT-DJ-A TR LP 528/2015, es decir que no se ha desvirtuado lo afirmado en el mencionado Auto y en el Informe Técnico ATT-DTRSP ODE TL LP-INF TEC LP 15/2015 en cuanto a la no atención de la Reclamación directa canalizada por el Formulario N° 224/15, entregado al operador el 24 de abril de 2015. Al contrario, la prueba de descargo, acredita que el operador recibió el reclamo canalizado, que el mismo fue de su conocimiento y en lugar de resolverlo como correspondía, dejó de atenderlo y lo abandonó sin dar respuesta alguna, incumpliendo con ello las previsiones del numeral 2.2.1 del procedimiento; por lo que, no es evidente la alegada vulneración del principio de verdad material y del aludido principio de objetividad y de certeza (éste último si bien no está previsto en la Ley N° 2341, en la Ley N° 165, en el Decreto Supremo 27172, en el Procedimiento o en el Reglamento de Infracciones y Sanciones, normativa aplicable al caso específico, es evidente que se refiere a la imparcialidad que debe primar en un proceso sancionador).

iv) Además cabe recordar que el inciso c) del párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 y el numeral 1 del párrafo IV del artículo 10 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011 de 28 de septiembre de 2011, prevén que la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente constituye una infracción administrativa.

v) Valorados los argumentos y las pruebas de descargo, que resultan ser las mismas que se acompañan al recurso de revocatoria, se concluye que las mismas no desvirtúan los cargos formulados en contra del operador y que, al contrario, evidencian que el mismo no aplicó los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente, es decir que no aplicó el procedimiento, quedando corroborados los extremos planteados en el Auto ATT-DJ-A TR LP 528/2015 y en el Informe Técnico ATT-DTRSP-ODE TLP-INF TEC LP 15/2015 de 31 de julio de 2015.

5. En fecha 9 de febrero de 2017, la Línea Sindical Trans Naser presentó recurso jerárquico en contra de la resolución revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2017, exponiendo los siguientes argumentos (Fojas 1 a 3):

i) Conforme se tiene de los antecedentes mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 528/2015 de 12 de noviembre de 2015, se formuló cargos en su contra, la misma que fue rechazada por el operador y consecuentemente se dictó la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP





109/2016, de 18 de noviembre de 2016, donde de forma arbitraria y forzada se resuelve declarar probados los cargos en contra de Trans Naser imponiendo una multa pecuniaria y finalmente se resuelve el recurso mediante la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2017, de 25 de enero de 2017, la cual es completamente contradictoria y por ende objeto de impugnación.

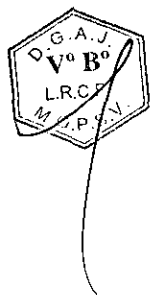
ii) El contenido de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2017, de 25 de enero de 2017, vulnera los preceptos establecidos en el artículo 115, parágrafo II de la Constitución Política del Estado en lo que respecta el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita y sobre todo transparente, así como también el artículo 120, parágrafo I de la Constitución Política del Estado, en el entendido que toda persona tiene derecho a ser oída, por una autoridad jurisdiccional competente, independiente e imparcial.

iii) En la Resolución impugnada no se hizo una correcta valoración de las pruebas de descargo, tal el caso de las planillas que son prueba contundente de que el supuesto usuario nunca utilizó nuestro servicio, bajo el pretexto de no contar con sellos de la terminal de buses y de la Policía Nacional, empero dichas planillas no son visadas por dichos entes, sino constituyen constancia de la compra de pasajes y registro de pasajeros en oficinas que acreditan incluso su personería, estos documentos son completamente válidos para todo tipo de actuados e incluso el propio seguro, por lo que la interpretación del ente regulador es completamente errónea; asimismo, la nota emitida por la administradora de la ciudad de La Paz en el análisis ha sido completamente tergiversada ya que esta refiere las observaciones a la canalización de la denuncia que no consignan datos completos de la denuncia que constituyen por ende la nulidad absoluta del formulario de canalización de reclamación directa N° 224/15, por los argumentos ampliamente expuestos en nuestro recurso de revocatoria, aspectos que no fueron considerados como corresponde y que contraviene lo dispuesto por el artículo 27 del Decreto Supremo N° 27172 "(Prueba)...II. La admisión y producción de pruebas se sujetará a criterios de amplitud, flexibilidad e informalismo. En la duda sobre su admisibilidad y pertinencia, se estará a favor de su admisión y producción...".

iv) El origen de todo es la denuncia hecha mediante la Oficina Virtual, en la que se tiene incompletos los datos del detalle del reclamo que señala: número de reclamo, titula declarado, terminal, ruta, tipos de bus, placa 0000, hora programada 0000, hora de llegada 0000 y lo que es peor aún en ninguna parte figura el nombre de la Línea Sindical Trans Naser como operador, pero resulta que arbitrariamente el reclamo es canalizado por la ATT y fue considerada como reclamación directa N° 224/15 que de igual forma no fue llenado correctamente por el funcionario de ODECO, es más no lleva firma del reclamante, al margen de los fundamentos ya expuestos en el recurso de revocatoria y que incluso reiteramos constituye causal de nulidad en consideración al artículo 75 del Decreto Supremo N° 27172 señala: "(Denuncia) ...II. La denuncia contendrá los datos personales del denunciante y los aspectos relevantes para individualizar el hecho y su autor. III: El superintendente, en caso de denuncias manifiestamente improcedentes, sin más trámite, dispondrá su archivo...", lo que no sucedió en el presente caso que nos ocupa, ya que por lo señalado debió declararse la nulidad de esta.

v) El usuario señala haber hecho uso de nuestro servicio en fecha 5 de abril de 2015 "Sin hora" por cierto y de la revisión minuciosa de las planillas de pasajeros del día mencionado no se tiene registrado a Vladimir Tobías Vedia Flores en ningún horario, en síntesis no está acreditada la personería, por ende su reclamo es falso, vulnerándose de esta forma el principio de verdad material y el principio de objetividad.

vi) En la resolución impugnada se pretende dar respuesta a los agravios sufridos, empero a medias o de manera forzada, dando interpretaciones cerradas sin considerar los antecedentes de la reclamación de forma parcializada se pretende sancionar por incumplimiento a los procedimientos de atención y qué es del procedimiento que deben seguir los funcionarios de ODECO ATT, conforme manual de funciones ODECO ATT TERRESTRE en el acápite de Reclamación directa señala: transcurrido el plazo conferido al operador para emitir respuesta al reclamo, sino se hubiera recibido la copia de la boleta de la Resolución de Reclamo (que no se nos hizo entrega), el funcionario de ODECO ATT





debe conminar al operador a regularizar la entrega de la misma, notificando al operador con la boleta "Demora de la entrega de Resolución" la cual nunca se notificó, lo que también constituye agravio al procedimiento, vulnerando el debido proceso que nos deja como operador en franca indefensión, al margen de que la normativa establece: si el operador no atiende su reclamo en el plazo señalado o la respuesta no le satisface podrá formular una reclamación administrativa ante la ATT en el plazo de 15 días hábiles de cumplido el plazo, lo que en el presente caso no ocurrió no existe Reclamación administrativa.

vii) La resolución impugnada se halla plagada de contradicciones e imprecisiones en su contenido y no se acomodan a procedimiento ya que las resoluciones deben ser pronunciadas con la debida fundamentación en los hechos y el derecho, decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y serán debidamente fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento, lo que no sucede al presente ya que la resolución objeto de Recurso Jerárquico ya concluye primeramente resolviendo aceptar nuestro recurso de revocatoria revocando totalmente la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 109/2016 de 18 de noviembre de 2016 y en contradicción de ello, sin la debida fundamentación se declara probados los cargos formulados por AUTO?; en consecuencia, declarar probada la infracción e imponer la sanción pecuniaria de UFV's 3.000 es decir retrotrayéndonos a las mismas determinaciones de la Resolución Sancionatoria impugnada que por la propia Autoridad fue revocada totalmente mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2017, bajo esas circunstancias qué sentido lógico se tiene, si se revocó totalmente la resolución impugnada es porque existen vicios de nulidad y consecuentemente lo que debió disponerse es el correspondiente archivo de obrados.

6. Mediante Auto RJ/AR-011/2017, de 20 de febrero de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Constantino Magne Miranda, en representación de la Línea Sindical Trans Naser, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2017(fojas 60).

**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 548/2017, de 26 de junio 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 rechace el recurso jerárquico planteado por Constantino Magne Miranda, en representación de la Línea Sindical Trans Naser, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2017, de 25 de enero de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando totalmente el acto administrativo impugnado.

**CONSIDERANDO:** que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 548/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El inciso c), párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte, determina que constituye infracción contra los derechos de las usuarias y los usuarios la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente.
2. El inciso g) del artículo 133 de la referida norma, dispone como una de las obligaciones del operador del servicio de transporte, atender en forma ágil y oportuna los reclamos presentados por las usuarias y los usuarios por deficiencias o irregularidades a tiempo de la prestación del servicio.
3. El numeral 1, párrafo IV, artículo 10 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011 de 28 de septiembre de 2011, establece que se constituye en infracción de primer grado la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente.



4. El artículo 31 del Reglamento de Protección de los Derechos de 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 el operador debe llenar debidamente la planilla con los datos de los pasajeros consignando en la misma el sello del Organismo Operativo de Tránsito de la Terminal Terrestre de origen y destino. Del mismo modo, deberá llenar la Hoja de Ruta y exigir a la Oficina de Tránsito de la Terminal Terrestre y retenes de Tránsito el sello que acredite la salida, paso y llegada del bus y al operador de la Terminal Terrestre la constancia de la hora de salida y llegada del bus.

5. Una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, corresponde efectuar el análisis de los argumentos planteados por Constantino Magne Miranda, en representación de la Línea Sindical Trans Naser, en su recurso jerárquico:

6. En cuanto al argumento i) respecto a que mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 528/2015 de 12 de noviembre de 2015, se formuló cargos, la misma fue rechazada por el operador y consecuentemente se dictó la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 109/2016, de 18 de noviembre de 2016, donde de forma arbitraria y forzada se resuelve declarar probados los cargos en contra de Trans Naser imponiendo una multa pecuniaria y finalmente se resuelve el recurso mediante la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2017, de 25 de enero de 2017, la cual es completamente contradictoria y por ende objeto de impugnación; corresponde señalar que en fecha 12 de noviembre de 2015 la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió el Auto ATT-DJ-A TR LP 528/2015 por el que se formularon cargos contra la Línea Sindical Trans Naser, acto que fue notificado en fecha 4 de febrero de 2016 mediante Cédula, resolviendo en su parte resolutive segunda que la Línea Sindical Trans Naser, en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos, a partir de su notificación, conteste y acompañe la prueba que estime pertinente, de acuerdo a lo señalado por el parágrafo II del Artículo 77 del Decreto Supremo N° 27172 y se abrió un término en que el recurrente presentó y ofreció prueba y contestó al Auto de formulación de cargos, derecho que además ejerció como se demuestra del memorial cursante de fs. 36 a 44 de obrados; asimismo al evidenciarse dentro del proceso de investigación de oficio que el operador incurrió en la infracción de Primer Grado del numeral 1, parágrafo IV, artículo 10 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011 de 28 de septiembre de 2011, éste fue sancionado mediante Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 109/2016, con una multa de 3.000 UFVs (Tres Mil Unidades de Fomento de Vivienda) conforme al numeral 1, parágrafo IV del artículo 12 del citado Reglamento, toda vez que dentro del proceso de investigación de oficio, el ente regulador verificó que el operador no aplicó los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente, en cuanto a la tramitación de una reclamación directa. Por consiguiente, no es evidente que el ente regulador haya actuado de forma arbitraria y forzada para emitir su pronunciamiento, quedando demostrado que se siguió el procedimiento que establece la citada norma.

7. En cuanto al argumento ii) que manifiesta que el contenido de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2017, de 25 de enero de 2017, vulnera los preceptos establecidos en el artículo 115, parágrafo II de la Constitución Política del Estado en lo que respecta el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita y sobre todo transparente, así como también el artículo 120, parágrafo I de la Constitución Política del Estado, en el entendido que toda persona tiene derecho a ser oída, por una autoridad jurisdiccional competente, independiente e imparcial; debe decirse que corresponde al Estado garantizar el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente, sin dilaciones y el derecho a ser oído, debe admitirse que ello es así, toda vez que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, cumplió con todas las actuaciones administrativas normativamente establecidas sin que se evidenciara ninguna afectación a los mencionados preceptos constitucionales.

8. En cuanto al argumento iii) referente a que en la Resolución impugnada no se hizo una





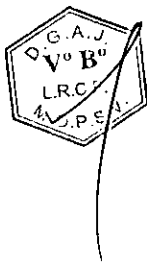


correcta valoración de las pruebas de descargo tal el caso de las planillas que son prueba contundente de que el supuesto usuario nunca utilizó el servicio del operador, bajo el pretexto de no contar con sellos de la terminal de buses y de la Policía Nacional empero dichas planillas no son visadas por dichos entes, sino constituyen constancia de la compra de pasajes y registro de pasajeros en oficinas que acreditan incluso su personería, estos documentos son completamente válidos para todo tipo de actuados e incluso el propio seguro, por lo que la interpretación del ente regulador es completamente errónea, así como también la nota emitida por la administradora de la ciudad de La Paz en el análisis ha sido completamente tergiversada ya que esta refiere las observaciones a la canalización de la denuncia que no consignan datos completos de la denuncia que constituyen por ende la nulidad absoluta del formulario de canalización de reclamación directa N° 224/15, por los argumentos ampliamente expuestos en nuestro recurso de revocatoria, aspectos que no fueron considerados como corresponde y que contraviene lo dispuesto por el artículo 27 del Decreto Supremo N° 27172 "(Prueba)...II. La admisión y producción de pruebas se sujetará a criterios de amplitud, flexibilidad e informalismo. En la duda sobre su admisibilidad y pertinencia, se estará a favor de su admisión y producción..."; cabe aclarar que ante la canalización de una reclamación a través del portal mireclamo.bo el operador está obligado a recepcionar la reclamación directa y atenderla conforme a procedimiento, en este caso, el operador recepcionó la reclamación directa, sin embargo, no resolvió la misma, debiendo declararla improcedente, al no corresponder a un usuario.

9. Por otra parte, el artículo 31 del Reglamento de Protección de los Derechos de 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 el operador debe llenar debidamente la planilla con los datos de los pasajeros consignando en la misma el sello del Organismo Operativo de Tránsito de la Terminal Terrestre de origen y destino. Del mismo modo, deberá llenar la Hoja de Ruta y exigir a la Oficina de Tránsito de la Terminal Terrestre y retenes de Tránsito el sello que acredite la salida, paso y llegada del bus y al operador de la Terminal Terrestre la constancia de la hora de salida y llegada del bus. Sin embargo, el operador no cumplió con lo establecido en la citada norma, toda vez que se evidenció que las planillas con los datos de los pasajeros presentadas por el operador no consignaban el sello del Organismo Operativo de Tránsito de la Terminal Terrestre, aspecto que no desvirtúa el hecho de que Trans Naser no resolvió la reclamación remitida a través de mireclamo.bo.

10. En cuanto al argumento iv) que señala que el origen de todo es la famosa denuncia hecha mediante la Oficina Virtual, en la que se tiene incompletos los datos del detalle del reclamo, pero resulta que arbitrariamente el reclamo es canalizado por la ATT y fue considerada como reclamación directa N° 224/15 que de igual forma no fue llenada correctamente por el funcionario de ODECO, es más no lleva firma del reclamante, al margen de los fundamentos ya expuestos en el recurso de revocatoria y constituye causal de nulidad en consideración al artículo 75 del Decreto Supremo N° 27172 señala: "(Denuncia) ...II. La denuncia contendrá los datos personales del denunciante y los aspectos relevantes para individualizar el hecho y su autor. III: El superintendente, en caso de denuncias manifiestamente improcedentes, sin más trámite, dispondrá su archivo...", lo que no sucedió en el presente caso que nos ocupa, ya que por lo señalado debió declararse la nulidad de esta; corresponde señalar que el caso en análisis refiere a un proceso de investigación de oficio iniciado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en contra de la Línea Sidical Trans Naser, en atención al Informe Técnico ATT-DTRSP ODE TLP-INF TEC LP 15/2015 de 31 de julio de 2015, emitido por la Dirección Técnica Sectorial de Transportes y Servicio Postal por incumplimiento en la atención de reclamos canalizados el primer semestre de 2015, toda vez que el operador no dio respuesta a una reclamación directa canalizada a través del portal mireclamo.bo, por lo que el argumento carece de sustento.

11. En cuanto al argumento v) en el que el operador manifiesta que el usuario "señala" haber hecho uso del servicio en fecha 5 de abril de 2015 "Sin hora" y de la revisión minuciosa de las planillas de pasajeros del día mencionado no se tiene registrado a Vladimir Tobías Vedia Flores en ningún horario, en síntesis no está acreditada la



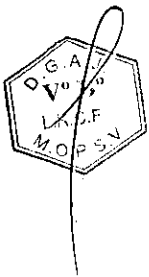


personería, por ende su reclamo es falso, vulnerándose de esta forma el principio de verdad material y el principio de objetividad; cabe aclarar que el fondo del caso en análisis, refiere a un proceso de investigación de oficio iniciado por la ATT y no por el usuario, sin embargo de la documentación cursante en obrados, se evidencia que las planillas presentadas por la Línea Sindical Trans Naser, carecen del sello del Organismo Operativo de Tránsito de la Terminal Terrestre que acreditaría su autenticidad y validez, de acuerdo a lo establecido en el artículo 31 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

Sobre el particular, cabe expresar que el inciso d) del artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, al referirse al principio de verdad material, expresa textualmente que la Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil, ello en relación al principio de oficialidad que obliga a la Administración a desarrollar la actividad necesaria para llegar a la decisión final adoptando las medidas oportunas para apartar los obstáculos que impidan el ejercicio pleno de los derechos de los interesados, incluso ante la falta de actividad procesal de éstos, la cual es indispensable en el ámbito de la jurisdicción civil, por lo que se concluye que a diferencia de lo sostenido por el recurrente la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes sometió sus actuaciones al principio de verdad material, habiendo ejercido plenamente sus facultades en el desarrollo del procedimiento en lo relativo a la averiguación de los hechos sucedidos, por lo que se descarta que la entidad reguladora dejara de garantizar la emisión de una decisión justa, razonable y objetiva.

12. En cuanto al argumento vi) en relación a que en la resolución impugnada se pretende dar respuesta a los agravios sufridos, empero a medias o de manera forzada, dando interpretaciones cerradas sin considerar los antecedentes de la reclamación de forma parcializada se pretende sancionar por incumplimiento a los procedimientos de atención y que es del procedimiento que deben seguir los funcionarios de ODECO ATT, conforme manual de funciones ODECO ATT TERRESTRE en el acápite de Reclamación directa señala: transcurrido el plazo conferido al operador para emitir respuesta al reclamo, sino se hubiera recibido la copia de la boleta de la Resolución de Reclamo (que no se nos hizo entrega), el funcionario de ODECO ATT debe conminar al operador a regularizar la entrega de la misma, notificando al operador con la boleta "Demora de la entrega de Resolución" la cual nunca se notificó, lo que también constituye agravio al procedimiento, vulnerando el debido proceso que nos deja como operador en franca indefensión, al margen de que la normativa establece: si el operador no atiende su reclamo en el plazo señalado o la respuesta no le satisface podrá formular una reclamación administrativa ante la ATT en el plazo de 15 días hábiles de cumplido el plazo, lo que en el presente caso no ocurrió no existe reclamación administrativa; corresponde señalar que no son argumentos que fueron planteados dentro del procedimiento ni en el recurso de revocatoria, por lo que no es posible atenderlos en esta instancia, toda vez que el ente regulador no tuvo la oportunidad de analizarlos.

13. En cuanto al argumento vii) referente a que la resolución impugnada se halla plagada de contradicciones e imprecisiones en su contenido y no se acomodan a procedimiento ya que las resoluciones deben ser pronunciadas con la debida fundamentación en los hechos y el derecho, decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y serán debidamente fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento, lo que no sucede al presente ya que la resolución objeto de Recurso Jerárquico ya concluye primeramente resolviendo aceptar nuestro recurso de revocatoria revocando totalmente la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 109/2016 de 18 de noviembre de 2016 y en contradicción de ello, sin la debida fundamentación se declara probados los cargos formulados por "AUTO"; en consecuencia, declarar probada la infracción e imponer la sanción pecuniaria de UFV's 3.000 es decir retrotrayéndonos a las mismas determinaciones de la Resolución Sancionatoria impugnada que por la propia Autoridad fue revocada totalmente mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2017, bajo esas circunstancias que en sentido lógico se tiene, si se revocó totalmente la resolución impugnada es porque existen vicios de nulidad y consecuentemente lo que debió disponerse es el correspondiente archivo de obrados; corresponde señalar que de conformidad con el artículo 90 del





Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, el ente regulador, revocada la resolución recurrida, tiene la atribución de pronunciar una nueva resolución y en virtud al artículo 17 de dicha norma y en base a los principios de la actividad administrativa como lo son el de verdad material, de eficacia y de economía, simplicidad y celeridad se desprende que esa "nueva resolución" debe ser pronunciada a tiempo de resolver el recurso de revocatoria, saneando el acto impugnado, con lo que se impide la realización de trámites innecesarios y se favorece la acción del administrado, quien cuenta con la posibilidad de plantear el correspondiente recurso jerárquico a objeto de agotar la vía administrativa.

14. Cabe resaltar que del análisis del caso, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes enmarcó su actuación en el artículo 17 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, subsanando su resolución de instancia, toda vez que tiende a evitar que el ente regulador se instruya a sí mismo el dictado de nuevas resoluciones, práctica que contraviene los principios del derecho administrativo y las determinaciones normativas aplicables, tendientes a simplificar el procedimiento a favor del administrado, por lo que se concluye que no se produjeron los vicios de nulidad que el recurrente observó.

15. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del Artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Constantino Magne Miranda, en representación de la Línea Sindical Trans Naser, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2017, confirmando totalmente el acto administrativo impugnado.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por Constantino Magne Miranda, en representación de la Línea Sindical Trans Naser, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2017, de 25 de enero de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

