



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 200

La Paz, 29 JUN. 2017

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Roberto Grover Siles Balladares, en representación de Transporte Interdepartamental 6 de Agosto, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 8/2017 de 31 de enero 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. Mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 416/2015 de 14 de septiembre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos contra la "Flota 6 de Agosto" por el presunto incumplimiento a los procedimientos de atención de reclamos establecidos, infracción prevista en el numeral 1 del párrafo IV del artículo 10 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 303/2011, al no haber atendido la reclamación directa presentada por Grover Zambrana Ovando (fojas 54 a 55).

2. A través de nota de 8 de octubre de 2015, Elizabeth Siles, Administradora de la Empresa, contestó al Auto ATT-DJ-A TR LP 416/2015, señalando que la reclamación del usuario fue atendida, por lo que no presentó ninguna reclamación administrativa (fojas 48 a 52).

3. El 28 de noviembre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 119/2016 que resolvió: **a)** Declarar probado el cargo formulado contra la "Flota 6 de Agosto", toda vez que se comprobó la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos infracción prevista en el inciso c) del párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 y en el numeral 1 del párrafo IV del artículo 10 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 303/2011; **b)** Imponer la multa de UFV 1.000.- de conformidad al inciso a) del numeral 1 del párrafo IV del artículo 12 del citado Reglamento; y **c)** Instruir al operador la inmediata aplicación y enmarcación de sus operaciones de acuerdo a la normativa vigente, conforme el inciso a) del párrafo II del artículo 80 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172; tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 27 a 31):

i) El objeto del procedimiento es verificar si el operador atendió la reclamación presentada por el usuario en cumplimiento a la normativa aplicable; no existiendo la certeza de que el usuario haya sido informado con la respuesta al reclamo o haya expresado su conformidad.

ii) Al no existir constancia de recepción por parte del usuario de la respuesta del operador a su reclamo ni una reclamación administrativa que continúe el procedimiento, se evidencia que el operador no cumplió el procedimiento de reclamos establecido.

4. El 7 de diciembre de 2016, Elizabeth Siles, en pretendida representación de "Flota 6 de Agosto", presentó al ente regulador Nota solicitando copia del expediente del caso (fojas 23).

5. A través de Auto ATT-DJ-A TR LP 282/2016 de 13 de diciembre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dio curso a la solicitud de copias efectuada (fojas 22).

6. Mediante memorial presentado el 16 de diciembre de 2016, Elizabeth Siles Balladares, Administradora del Sector Cochabamba en la Regional La Paz, en representación de "Flota 6 de Agosto", planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 119/2016, argumentando lo siguiente (fojas 18 a 20 vuelta):

i) El bus llegó a destino el 30 de abril de 2015, fue el usuario el que incumplió al no recoger su equipaje al llegar y pretender recogerlo al día siguiente que era feriado y no había atención.





ii) Los funcionarios de ODECO incumplieron con las notificaciones, no observando lo establecido en los artículos 19 y 33 de la Ley N° 2341, ya que notificaron el día 1° de mayo, feriado nacional en una sección diferente a la que correspondía hacerlo, ya que notificaron a los funcionarios de la sección Oruro.

iii) El reclamo fue subsanado el día 2 de mayo de 2015, entregando su equipaje al usuario; al no tener el reclamo canalizado no se pudo hacer firmar constancia de la atención prestada.

iv) No se dio curso infundadamente a la solicitud de copias simples presentada.

v) No se valoraron adecuadamente los descargos presentados mediante nota de 8 de octubre de 2015.

vi) No existió un debido proceso.

7. El 31 de enero de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 8/2017 que rechazó el recurso de revocatoria interpuesto en contra de la Resolución Sancionatoria DJ-RA S-TR LP 119/2016, expresando los siguientes fundamentos (fojas 4 a 12):

i) La división interna que efectúe el operador es intrascendente a efectos del cumplimiento de la normativa aplicable, ya que ni el usuario ni los funcionarios de ODECO tienen obligación de conocer tales divisiones internas al efectuar una reclamación o canalizar la misma.

ii) La canalización de reclamaciones no es un acto administrativo como tal, es sólo un servicio del regulador para ayudar al operador y al usuario, por lo que tal evento no debe ser notificado, pues la misma se formaliza a través del operador quien debe recibir y atender la reclamación.

iii) El operador debió registrar el reclamo, resolverlo en el plazo de cinco días, emitir constancia escrita de tal atención declarando procedente o improcedente el reclamo, comunicar al usuario la respuesta y entregar una copia de tal respuesta a la ATT con firma y constancia de recepción del usuario.

iv) La fecha límite para resolver la reclamación directa era el 8 de mayo de 2015. De acuerdo al Informe Técnico ATT-DTRSP ODE TLP-INF TE CLP 35/2015 de 27 de agosto de 2015 se identifica que el operador, en el periodo de 20 de marzo a 30 de junio de 2015, no respondió a la reclamación directa.

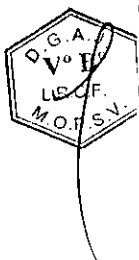
v) El hecho de que la canalización de la reclamación directa se hubiera efectuado el 1° de mayo, día feriado, debe tenerse en cuenta que por el tipo de servicio que presta el operador, el cual incluye actividades en días feriados; al igual que las oficinas ODECO cuya atención no se limita a los horarios hábiles administrativos establecidos; las afirmaciones del operador carecen de asidero legal y fáctico.

vi) Elizabeth Siles Balladares nunca acreditó su representación legal, cuando se le solicitó la presentación de tales documentos el operador señaló que se trata de una empresa unipersonal cuyo único representante es el propietario, por lo que no era factible que se hubiese atendido su solicitud de copias del expediente del caso; descartándose la afirmación referida a que el regulador remitiría tales copias vía courier, situación no prevista en la normativa.

vii) El hecho de que el usuario no presentó reclamación administrativa no libera al operador de su obligación de resolver las reclamaciones directas de acuerdo a lo previsto en la normativa.

8. El 17 de febrero de 2017, Roberto Grover Siles Balladares, en representación de Transporte Interdepartamental 6 de Agosto, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 8/2017, reiterando sus argumentos expuestos en el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Sancionatoria DJ-RA S-TR LP 119/2016 y añadiendo lo siguiente (fojas 1 a 2 vuelta):

i) El bus llegó a destino el 30 de abril de 2015, fue el usuario el que incumplió al no recoger su equipaje al llegar y pretender recogerlo al día siguiente que era feriado y no había atención.





ii) Los funcionarios de ODECO incumplieron con las notificaciones, no observando lo establecido en los artículos 19 y 33 de la Ley N° 2341.

iii) El reclamo fue subsanado el día 2 de mayo de 2015, entregando su equipaje al usuario; al no tener el reclamo canalizado no se pudo hacer firmar constancia de la atención prestada.

iv) No se dio curso infundadamente a la solicitud de copias simples presentada.

9. A través de Auto RJ/AR-015/2017 de 1° de marzo de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico interpuesto por Roberto Grover Siles Balladares, en representación de Transporte Interdepartamental 6 de Agosto, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 8/2017 de 31 de enero de 2017 (fojas 63).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 563/2017 de 28 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 acepte el recurso jerárquico interpuesto por Roberto Grover Siles Balladares, en representación de Transporte Interdepartamental 6 de Agosto, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 8/2017 de 31 de enero 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° 563/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado establece que el Estado garantiza el derecho al debido proceso y a la defensa.

2. Los incisos c) y d) del artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo establecen entre los principios generales de la actividad administrativa el de verdad material, que dispone que la Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil; y el de sometimiento pleno a la ley, que señala que la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.

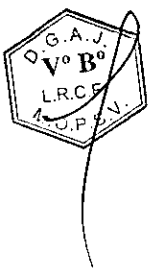
3. El párrafo I del artículo 40 de la citada Ley dispone que los procedimientos se iniciarán de oficio cuando así lo decida el órgano competente. Esta decisión podrá adoptarse por propia iniciativa del órgano, como consecuencia de una orden superior, a petición razonada de otros órganos o motivada por denuncia de terceros.

4. El párrafo I del artículo 18 de la referida Ley dispone que las personas tienen derecho a acceder a los archivos, registros públicos y a los documentos que obren en poder de la Administración Pública, así como a obtener certificados o copias legalizadas de tales documentos cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora, en imagen u otras, o el tipo de soporte material en que figuren.

5. El artículo 76 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante el Decreto Supremo N° 27172, señala que el Superintendente podrá iniciar de oficio una investigación cuando considere que pueda existir infracción a las normas legales, reglamentarias o contractuales vigentes en los sectores regulados por el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE.

6. El artículo 22 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, establece que los administrados que intervengan en el procedimiento y aquellos que acrediten un derecho subjetivo, interés legítimo o derecho de incidencia colectiva, tendrán acceso a la documentación cursante en la Superintendencia que se relacione con el procedimiento en el que intervienen o con el derecho o interés que invocan. Podrán obtener a su costa, mediante petición escrita, certificados y copias legalizadas o simples.

7. Una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, corresponde señalar que en cuanto a que no se habría dado curso infundadamente a la solicitud de copias





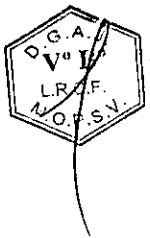
simples presentada afectando el debido proceso; cabe señalar que cursa en el expediente del caso, a fojas 23, la Nota de fecha 7 de diciembre de 2016 mediante la cual Elizabeth Siles, en pretendida representación de "Flota 6 de Agosto", solicitó copia de la carpeta del caso y el Auto ATT-DJ-A TR LP 282/2016, a fojas 22, emitido el 13 de diciembre de 2016 por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que dispuso: "(...) En atención a la Nota de 7 de diciembre de 2016, presentada por el operador ..." y "En cumplimiento de la Ley, se dispone la otorgación de la documentación solicitada por el USUARIO, en fotocopias simples, las mismas que correrán por cuenta propia en virtud del artículo 85 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27113."; es decir, que la ATT sí autorizó la entrega de las copias solicitadas, siendo obligación del operador apersonarse para efectuar el pago del costo que demande el fotocopiado de las mismas y recogerlas de acuerdo a lo establecido en la normativa aplicable desvirtuándose que se hubiese negado lo solicitado; sin embargo, de la verificación del expediente del caso no se evidencia la existencia de notificación al operador con el mismo.

i) La debida notificación con las actuaciones administrativas resulta esencial si se considera que afecta directamente los derechos del usuario. En tal sentido, el artículo 32 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo expresamente determina que los actos de la Administración Pública se presumen válidos y producen efectos desde la fecha de su notificación o publicación. Al respecto, el artículo 33 de la referida Ley determina que la Administración Pública notificará a los interesados todas las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos subjetivos o intereses legítimos; asimismo, el parágrafo V de ese artículo señala que las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de: a) la recepción por el interesado; b) la fecha de la notificación; c) la identidad del notificado o de quien lo represente; y d) del contenido del acto notificado. En esa línea de razonamiento, el parágrafo VI del citado artículo establece que cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el domicilio de ellos o, intentada la notificación, ésta no hubiera podido ser practicada, la notificación se hará mediante edicto publicado por una vez en un órgano de prensa de amplia circulación nacional o en un medio de difusión local de la sede del órgano administrativo.

ii) En consideración a que el citado Auto no cuestionó la representación de la interesada y durante el procedimiento el operador argumentó desconocer el contenido del expediente del caso, a pesar que el mismo es público y se encuentra a disposición de los administrados, atendiendo la supuesta imposibilidad de apersonarse a las oficinas de la ATT ubicadas en la ciudad de La Paz, es pertinente reconocer que tal omisión de notificación por parte del ente regulador pudo haber afectado el debido proceso.

8. Es necesario expresar que en el inciso a) del numeral 3. del Considerando 5 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 8/2017, la cual rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por el operador en contra de la Resolución Sancionatoria DJ-RA S-TR LP 119/2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes expresó que Elizabeth Siles Balladares, quien efectuó la solicitud de copia del expediente, nunca proporcionó ningún documento que acredite su representación legal; es decir, que nunca acreditó su interés legal para realizar tal solicitud, por lo que no existió posibilidad que se hubieran vulnerado los principios de publicidad, imparcialidad, economía, simplicidad y celeridad; es menester precisar que tal conclusión resulta contradictoria a lo dispuesto por esa entidad en el citado Auto ATT-DJ-A TR LP 282/2016 y, más aún, si se toma en cuenta que la referida persona fue quien suscribió las notas de respuesta al Auto ATT-DJ-A TR LP 16/2015, mediante Notas de 8 de octubre y 13 de noviembre de 2015, sin que hubiesen sido observadas por esa Autoridad.

Adicionalmente, cabe citar que mediante escrito presentado el 6 de enero de 2017 en respuesta al Auto ATTDJ-A TR LP 307/2016, Roberto Grover Siles Balladares acreditó ser el propietario de la empresa unipersonal Transporte Interdepartamental 6 de Agosto ratificando en forma íntegra el contenido del memorial mediante el cual Elizabeth Siles Balladares había presentado recurso de revocatoria en contra de la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 119/2016; es decir que también válido la solicitud de copias presentada por Elizabeth Siles Balladares y su falta de remisión.





9. En tal sentido al constatarse la omisión de notificar el Auto ATT-DJ-A TR LP 282/2016 de 13 de diciembre de 2016, las implicaciones de tal omisión y habiendo quedado establecido que el ente regulador no atendió el pedido de copias del expediente del caso efectuado por Transporte Interdepartamental 6 de Agosto, afectando el debido proceso y el derecho a la defensa del recurrente, cabe reconducir tales actuaciones.

10. En consideración a lo expuesto, sin entrar al análisis de los demás argumentos expuestos por el recurrente a fin de no adelantar criterio en caso de que se presentara un nuevo recurso jerárquico en relación al caso, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Roberto Grover Siles Balladares, en representación de Transporte Interdepartamental 6 de Agosto, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 8/2017 de 31 de enero de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes 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 planteado por Roberto Grover Siles Balladares, en representación de Transporte Interdepartamental 6 de Agosto, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 8/2017 de 31 de enero de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, revocarla totalmente.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que proceda a notificar conforme a derecho a Transporte Interdepartamental 6 de Agosto con el Auto ATT-DJ-A TR LP 282/2016 de 13 de diciembre de 2016.

TERCERO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la emisión del acto administrativo que resuelva el recurso de revocatoria interpuesto por Roberto Grover Siles Balladares, en representación de Transporte Interdepartamental 6 de Agosto, en contra de la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 119/2016, considerando los criterios de adecuación a derecho establecidos por este Ministerio en el presente acto administrativo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

Comuníquese, regístrese y archívese.



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

