



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° **211**
La Paz, **03 JUL. 2017**

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por Adalid Simón Calle Vila, en representación de la Línea Sindical Flota Bolivia, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 7/2017, de 30 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 425/2015, de 22 de septiembre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, formuló cargos a la Línea Sindical Flota Bolivia, por el presunto incumplimiento de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente; 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 mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011 de 28 de septiembre de 2011, que establece como infracción de primer grado la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente, y corrió traslado para que los conteste en el plazo de diez días hábiles administrativos (fojas 40 a 41).

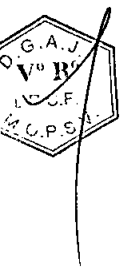
2. Mediante memorial de 20 de octubre de 2015 la Línea Sindical Flota Bolivia, contestó a la formulación de cargos y presentó pruebas de descargo (fojas 36 a 38).

3. A través de Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 120/2016, de 28 de noviembre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes: **i)** declaró probado el cargo formulado mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 425/2015 dentro del proceso de investigación de oficio iniciado contra Línea Sindical Flota Bolivia, por la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente, obligación instituida en el inciso c), párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transportes y la infracción de primer grado prevista y sancionada en el numeral 1, 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; y **ii)** sancionó a la Línea Sindical Flota Bolivia con la multa de 3.000,00 UFV (Tres Mil 00/100 Unidades de Fomento de Vivienda) conforme al numeral 1, párrafo IV del artículo 12 de las infracciones de primer grado del Reglamento 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 21 a 25):

i) La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes centró su análisis en el Informe Técnico de Investigación, que establece que el operador dentro de la fiscalización y control realizado en el primer semestre de 2015, no atendió reclamos presentados por usuarios, de acuerdo a los plazos y la normativa existente, ocasionando molestias en la pasajera, pues se dejó a la pasajera, en medio de la carretera por desperfectos de la flota, teniendo que retomar el viaje en otra movilidad, por la urgencia de llegar a su destino.

ii) De acuerdo a la revisión de los antecedentes existentes, se advierte que en sujeción al Informe Técnico de Valoración y Cálculo, se formuló cargo por el incumplimiento de atención a reclamos presentados por los usuarios, sin embargo, el operador en la prueba presentada establece que llegó a un acuerdo con la usuaria, conforme el recibo que adjunta, sin embargo la prueba producida no fue generada dentro del plazo previsto sino un día después del plazo establecido; asimismo, presentó como prueba un formulario de resolución a la reclamación directa con sello y recepción de la oficina de ODECO de 21 de mayo de 2015, el mismo que no cuenta con la firma de recepción de la usuaria,

1





incumpliendo el plazo de respuesta y la obligación de contar con la constancia de recepción por parte de la usuaria, en este entendido se demuestra que el reclamo no fue atendido conforme a los requisitos establecidos en la normativa, pudiendo verificar en los antecedentes que el operador no respondió al reclamo efectuado por la usuaria oportunamente, es así que a 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.

iii) Es importante hacer notar que en el periodo de prueba el operador presenta memorial, por el cual alega desconocimiento del Auto ATT-DJ-A TR LP 425/2015 que formula los cargos, existiendo contradicción en sus aseveraciones ya que existe el memorial de 20 de octubre de 2015, en el que se señala en la suma "Responde Auto ATT-DJ-A TR LP 425/2015", razón por la cual no corresponde tomar en cuenta dicho memorial de 25 de noviembre de 2015.

iv) 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 el reclamo en la instancia y supuestamente respondió al mismo, este no cumplió con el procedimiento establecido en la Resolución Administrativa 39/2015, que establece que el usuario 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 dentro de las pruebas presentadas si bien existe la devolución del monto del boleto, esta no se realizó dentro del plazo establecido como establece la norma.

v) Si bien con las pruebas presentadas el operador pretende desvirtuar el reclamo observado, el cargo impuesto es por el incumplimiento al procedimiento de reclamos y el hecho de que se haya demostrado que atendió el reclamo efectuado por el pasajero no existe constancia de que se dio una efectiva respuesta en el momento oportuno, por lo tanto no se desvirtúa el cargo, pues el mismo fue formulado por la infracción cometida en un determinado periodo, no así por reclamo atendido.

vi) Por todo lo expuesto, al existir elementos que determinan la transgresión a la conducta tipificada en la formulación de cargos, ya que ocurre 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 Bolivia, mediante Auto ATT-DJ-A-TR-LP 425/2015 de 22 de septiembre de 2015.

vii) En concordancia a la pruebas mencionadas y a la normativa expuesta, como ya se explicó en los antecedentes, y del mencionado informe de valoración y cálculo, se estableció que habiendo revisado las Resoluciones Administrativas Regulatorias en el Sistema (SIRAI) emitidas contra el operador por el incumplimiento a la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente, se constató que es la primera vez que la Flota Bolivia incumple dicha obligación, y dicho operador es considerado como un operador Grande, recomendando aplicar la sanción de UFV's 3.000,00 (Tres Mil Unidades de Fomento de Vivienda) conforme a lo establecido en las sanciones de primer grado en el parágrafo IV, número 1, inciso a) del 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.

3. Mediante memorial de 19 de diciembre de 2016, la Línea Sindical Flota Bolivia interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 120/2016, exponiendo los siguientes agravios (fojas 17):

i) Señala que llegó a un acuerdo con el pasajero y prueba de ello es que presentaron el recibo N° 3142 de fecha 20 de mayo de 2015, donde se evidencia que la señora Fátima del Pilar Armata Donaire recibió la suma de Bs106, quedando de esta manera resuelta la Reclamación Administrativa, sin embargo la prueba producida no habría sido generada dentro del plazo establecido sino un día después.





ii) Señalan que se llegó a un acuerdo vía telefónica con la usuaria el día 19 de mayo de 2015, pero por la imposibilidad de la usuaria de constituirse en las oficinas, la usuaria se apersonó a las oficinas en fecha 20 de mayo de 2015, cumpliendo con la atención con los usuarios. Es por ello y en aplicación del principio de la verdad material jamás se incumplió con la atención a los usuarios como pretende hacer ver la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

iii) La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes señala que no se habría firmado el formulario de Resolución de Reclamación Directa. Sobre este aspecto señalar que en fecha mayo de 2015, no existían los formularios donde el usuario pueda estampar su firma, ya que en esta fecha y por procedimiento simplemente se presentaba a ODECO el formulario con la respuesta de la atención al reclamo.

4. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 7/2017, de 30 de enero de 2017, la ATT rechazó el recurso de revocatoria contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 120/2016 confirmándola en todas sus partes. Tal determinación fue asumida en consideración al siguiente análisis (fojas 13 a 16):

i) De acuerdo a la revisión de los antecedentes existentes y el análisis de los argumentos interpuestos por el operador, se advierte que se formuló cargo por el incumplimiento de atención a reclamos presentados por los usuarios, sin embargo, el operador en la prueba presentada establece que llegó a un acuerdo con la usuaria, conforme el recibo que adjunta, sin embargo, la prueba producida no fue generada dentro del plazo previsto sino un día después del plazo establecido, es decir, el día 20 de mayo de 2015 y no el 19 de mayo del mismo año plazo en el cual debió dar respuesta, a este efecto señala o trata de justificar esto, señalando que el día 19 de mayo de 2015 se puso en contacto con la usuaria vía telefónica, pero que esta no pudo constituirse en sus oficinas ese día, es por eso que se generó el recibo con fecha 20 de mayo de 2015, este supuesto hecho señalado por el operador no tiene forma de ser probado, es más, el mismo operador no presentó ninguna prueba que acredite este hecho, a sabiendas que existe reglamentación específica que regula esta actividad y que el responder fuera de plazo puede ser sujeto a fiscalización y por último a la imposición de una sanción, hecho por el cual debió gestionar las diligencias necesarias para resguardar sus intereses.

ii) El operador presentó como prueba un formulario de resolución a la reclamación directa con sello y recepción de la oficina Odeco de 21 de mayo de 2015, el mismo que no cuenta con la firma de recepción de la usuaria, incumpliendo el plazo de respuesta y la obligación de contar con la constancia de recepción por parte del usuario, señala en su recurso de revocatoria que en la fecha del hecho no existían los formularios donde el usuario pueda estampar su firma, a este efecto cabe resaltar, que de ser cierta esa apreciación ese hecho no deslinda de la responsabilidad del operador de tener una buena diligencia en lo que se refiere a posibles hechos que puedan desencadenar en responsabilidades, más aún cuando sabe que la norma vigente y el hecho por el cual devolvió el pasaje puede ser considerada como una infracción y más aún el incumplimiento a la resolución del mismo dentro del plazo establecido, por lo que debió tener un documento de respaldo que acredite la conformidad del usuario con la solución dada, en este entendido se demuestra que el reclamo no fue atendido conforme a los requisitos establecidos en la normativa, pudiendo verificar en los antecedentes que el operador no respondió al reclamo efectuado por el usuario oportunamente.

iii) Es necesario precisar al operador que el proceso que tuvo como resultado la emisión de la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 120/2016, se genera por la inspección realizada al operador, donde se constató que este no cumplió con el procedimiento de atención de reclamos, pues si bien solucionó el reclamo en la instancia y supuestamente respondió al mismo, éste no cumplió con el procedimiento establecido en la Resolución Administrativa 039/2015 que establece que el usuario 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 dentro de las pruebas presentadas si bien existe la devolución del monto del boleto, esta no se realizó





dentro del plazo establecido como establece la norma.

iii) Si bien con las pruebas presentadas el operador pretende desvirtuar el reclamo observado, el cargo impuesto es por el incumplimiento al procedimiento de reclamos y el hecho de que se haya demostrado que atendió el reclamo efectuado por el pasajero no significa y mucho menos prueba que existía alguna constancia de que se dio una efectiva respuesta en el momento oportuno y determinado por norma, por lo tanto el argumento de haber cumplido con la devolución a la usuaria no significa de ninguna forma que lo hizo dentro del plazo establecido dentro de norma, pues el mismo (cargo) fue formulado por la infracción cometida en un determinado periodo: *"presunto incumplimiento a los procedimientos de atención establecidos y aprobados por la autoridad competente; infracción administrativa de primer grado prevista en el numeral 1, párrafo IV del artículo 10 del Reglamento de infracciones y sanciones"*, no así por reclamo atendido.

5. En fecha 17 de febrero de 2017, la Línea Sindical Flota Bolivia presentó recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 7/2017, reiterando los argumentos expuestos en su recurso de revocatoria y añadiendo el siguiente argumento (fojas 1):

i) La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en la resolución impugnada señala que no se habría firmado el formulario de Resolución de Reclamación Directa. Sobre este aspecto, señalar que en fecha mayo de 2015, no existían los formularios donde el usuario pueda estampar su firma, ya que en esa fecha y por procedimiento simplemente se presentaba a Odeco el formulario con la respuesta de la atención al reclamo y la ATT responde que efectivamente no hay el formulario con el diseño técnico para la firma del usuario pero que ese impedimento no sería pretexto para no cumplir. Sobre este aspecto se preguntan si no existe el formulario para que el usuario firme la reclamación, cómo van a cumplir con dicha normativa.

6. Mediante Auto RJ/AR-018/2017, de 13 de marzo de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Adalid Simón Calle Vila, en representación de la Línea Sindical Flota Bolivia, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 7/2017 (fojas 58).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 578/2017, de 3 de julio 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 Adalid Simón Calle Vila, en representación de la Línea Sindical Flota Bolivia, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 7/2017, de 30 de enero de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando 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° 578/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El inciso d), artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo 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 material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.
2. 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.
3. 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.





4. El numeral 1, 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, 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.

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 argumentos planteados por Adalid Simón Calle Vila, en representación de la Línea Sindical Flota Bolivia en su recurso jerárquico. Así, respecto a que según el informe técnico, la empresa no habría atendido reclamos presentados por la usuaria de acuerdo a los plazos y la normativa existente, se evidencia la empresa cumplió con la tutela efectiva, pero lamentablemente la ATT vulnerando la tutela sanciona por haber hecho llegar la respuesta con un día de retraso, a pesar de que, ya se cumplió con la usuaria y consecuentemente deberían archivers obrados; corresponde señalar que en el análisis de la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 120/2016, existe contradicciones puesto que la ATT afirma que no existe constancia que se dio respuesta efectiva en el momento oportuno a la usuaria, pero hace la valoración de la prueba presentada señalando que "en la prueba presentada establece que llegó a un acuerdo con la usuaria, conforme el recibo que adjunta, sin embargo la prueba producida no fue generada dentro del plazo previsto sino un día después del plazo establecido; asimismo, presentó como prueba un formulario de resolución a la reclamación directa con sello y recepción de la oficina Odeco de 21 de mayo de 2015, el mismo que no cuenta con la firma de recepción de la usuaria incumpliendo el plazo de respuesta y la obligación de contar con la constancia de recepción por parte de la usuaria"; por otra parte, en otro párrafo reconoce que el operador: "si bien solucionó el reclamo en la instancia y supuestamente respondió al mismo, éste no cumplió con el procedimiento 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, por una parte se reconoce que se solucionó la reclamación y que no se presentó la reclamación administrativa, cursando el recibo firmado por la usuaria sobre la devolución del pasaje que es una demostración de la conformidad con la resolución, pero por otra, señala que la prueba no fue generada en el plazo previsto, cuando ésta fue presentada dentro de los siete días para la contestación a la formulación de cargos. Al respecto, cabe notar que no se establece cuáles son los plazos previstos por la norma para las actuaciones cuestionadas que den certeza sobre el análisis realizado.

7. Por lo expuesto, corresponde condecir que los pronunciamientos emitidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dentro de la investigación seguida de oficio contra la Línea Sindical Flota Bolivia carecen de fundamento legal y motivación suficiente, para poder ser confirmadas en esta instancia.

8. En relación al argumento respecto al incumplimiento a los incisos c), d), e) y f) del artículo 4 de la Ley N° 2341, los mismos disponen los principios de sometimiento pleno a la Ley, principio de verdad material, principio de buena fe y principio de imparcialidad, sobre estos aspectos señalados precedentemente señalar que en primer lugar se llegó a un acuerdo vía telefónica con la usuaria el día 19 de mayo de 2015, pero por la imposibilidad de la usuaria de constituirse en oficinas de la Línea Sindical Flota Bolivia, la usuaria se apersonó a las oficinas del operador el día 20 de mayo de 2015, cumpliendo con la atención a los usuarios. Es por ello y en aplicación del principio de verdad material jamás se incumplió con la atención a los usuarios como pretende hacer ver la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes; corresponde señalar que la formulación de cargos fue realizada por el presunto incumplimiento a los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente, sin especificar qué parte de ese procedimiento fue incumplido, o cuál fue el



plazo incumplido, por lo que de los descargos presentados, el operador habría demostrado que cumplió con el procedimiento de atención de reclamos habiendo devuelto a la usuaria el pasaje, conforme consta en el recibo firmado por ella, es decir, la usuaria sí recibió respuesta y solución a su reclamación directa por parte del operador; según el pronunciamiento aprobado por la ATT, por lo que el análisis resulta insuficiente.

9. En cuanto al argumento referente a que la la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en la resolución impugnada señala que no se habría firmado el formulario de Resolución de Reclamación Directa. Sobre este aspecto, señalar que en mayo de 2015, no existían los formularios donde el usuario pueda estampar su firma, ya que en esa fecha y por procedimiento simplemente se presentaba a Odeco el formulario con la respuesta de la atención al reclamo y la ATT responde que efectivamente no hay el formulario con el diseño técnico para la firma del usuario pero que ese impedimento no sería pretexto para no cumplir, sobre este aspecto se preguntan si no existe el formulario para que la usuaria firme la reclamación, cómo van a cumplir con dicha normativa; corresponde señalar, que de la revisión de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 7/2017 y documentación que cursa en el expediente, no se observa que la ATT habría manifestado que efectivamente no contaban con los formularios para la firma de la usuaria, ni emitió pronunciamiento sobre este agravio, por lo que no es posible emitir un pronunciamiento específico sobre el tema. Sin perjuicio de ello, cabe notar que adjunto al formulario de reclamación se adjuntó el recibo de devolución de pasaje en el que sí consta la firma de la usuaria en conformidad, por lo tanto el análisis de los descargos es incompleto.

10. Por consiguiente, toda vez que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 7/2017 carece de motivación y fundamentación suficientes, en el marco del inciso b) del Artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso b) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Adalid Simón Calle Vila, en representación de la Línea Sindical Flota Bolivia, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 7/2017, revocando totalmente el acto administrativo impugnado y, en consecuencia revocar la Resolución Administrativa Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 120/2016.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por Adalid Simón Calle Vila, en representación de la Línea Sindical Flota Bolivia, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 7/2017, de 30 de enero de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente y, en consecuencia, revocar la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 120/2016, de 28 de noviembre de 2016.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolver el proceso de investigación de oficio iniciado contra la Línea Sindical Flota Bolivia representada por Adalid Simón Calle Vila, de acuerdo a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente resolución, conforme al artículo 80 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

