



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

222

La Paz, 10 JUL. 2018

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Marcos Lanza Rivera, en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 129/2017 de 6 de noviembre de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

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

1. Mediante Reclamación Directa N° 88/2016 de fecha 18 de abril de 2016, Andrés Linares Matienzo reclamó la sustracción de encomienda al Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, señalando lo siguiente: *"el hurto del contenido de una encomienda con número de guía 33450 con procedencia de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, el día viernes 15 de abril del presente año. Dicha encomienda en su interior contenía un celular Samsung Galaxy Note 5 y repuestos para el mismo celular, el cual fue declarado en la terminal de dicha ciudad pero debido a la negligencia y actitud sospechosa del funcionario a cargo no lo describe en la factura, en lugar de mencionada declaración solo especifica: "cajita de repuestos" (...) la caja de la encomienda presentaba un corte de toda la envoltura de la misma, una vez abierta la caja pude darme cuenta del hurto del contenido y que en lugar la caja fue adulterada y rellena con basura más un bote con sustancia extraña, la cual no es de ningún interés para mi persona"* (fojas 6 y 7).

2. A través de Reclamación Administrativa de fecha 26 de abril de 2016 Andrés Linares Matienzo reclamó la reposición de la encomienda sustraída al Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM (fojas 3).

3. Mediante Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ- A-ODE-TR LP 227/2016 de 29 de octubre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos contra el Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM por la supuesta comisión de las infracciones establecidas: en el inciso c) parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165, Ley General de Transporte, que señala como infracción la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente, por presuntamente no haber dado respuesta a la reclamación directa interpuesta por el usuario; en el inciso i) parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165, Ley General de Transporte, que señala como infracción contra los derechos de los usuarios la pérdida o sustracción de equipaje, encomienda o carga, en relación a la vulneración de lo previsto en los artículo 78, 83 y 90 de la Resolución Administrativa Regulatoria N° TR-0020/2011 de 14 de enero de 2011 y lo mencionado en el numeral 1, parágrafo IV, artículo 10 de la Resolución Administrativa Regulatoria 303/2011 de 28 de septiembre de 2011, por la pérdida de la encomienda del usuario; en el inciso f) del artículo 114 de la Ley N° 165, Ley General de Transporte, que señala como derecho del usuario a que el operador en la modalidad de transporte que corresponda le proporcione de forma inexcusable información confiable, completa, continua y comprensible, sea verbal o escrita, en relación a las condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo, y de la obligación prevista en el inciso f) del artículo 133 de la Ley General de Transporte, que establece como obligación del operador la de brindar a los pasajeros la información necesaria y confiable en relación a las condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo, por la falta de información al usuario respecto al procedimiento para el envío de encomienda y su derecho a realizar las declaraciones del contenido de estas y corrió en traslado al operador para que presente sus descargos en el plazo de siete días (fojas 11 a 14).

4. A través de Memorial presentado el 10 de noviembre de 2016, Marco Lanza Rivera, en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, contestó al Auto ATT-DJ- A-ODE-TR LP 227/2016 presentando descargos (fojas 33 a 36).

5. El 31 de agosto de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TR LP 159/2017 que resolvió: declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Andrés Linares Matienzo contra Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, no habiendo desvirtuado la infracción contenida en el inciso c), parágrafo V, artículo 39 de la Ley General de Transporte N° 165, por la





falta de respuesta a la reclamación directa formulada por el usuario; declarar infundada la reclamación administrativa presentada por Andrés Linares Matienzo contra el Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM habiendo desvirtuado la infracción contenida en el inciso i), parágrafo V, artículo 39 de la Ley N° 165, en relación a la vulneración de lo previsto en los artículos 78, 83 y 90 de la "RAR 20/2011" (sic), por la pérdida de la encomienda del usuario; declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Andrés Linares Matienzo contra el Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM no habiendo desvirtuado la vulneración establecida en el inciso f) del artículo 133 de la Ley N° 165, Ley General de Transporte, por la falta de información brindada al usuario, respecto al procedimiento para el envío de encomienda y su derecho a realizar la declaración de contenido y valor de esta; y sancionar al Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM con la imposición de una multa correspondiente a UFVs 3.000 (Tres mil 00/100 unidades de fomento de vivienda) (fojas 76 a 81).

6. Mediante memorial presentado el 26 de septiembre de 2017, Marcos Lanza Rivera en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 159/2017 de 31 de agosto de 2017, argumentando lo siguiente (fojas 84 a 86):

i) Mediante nota de 23 de abril de 2016 emitida por la administradora de encomiendas regional La Paz, se responde a Andrés Linares Matienzo de forma negativa e improcedente al reclamo N° 88/2016, procediéndose a reunirse con el usuario el 25 de abril de 2016 para hacer conocer dicha respuesta y descargo, sin embargo, el usuario al no estar de acuerdo con la respuesta, se negó a recibirla y menos aún firmarla en constancia, por lo que se evidencia que la ATT no realizó un correcta valoración de la prueba, más aun considerando que el usuario no negó de forma expresa que se trató de entregar el descargo y se negó a firmar, vulnerando el debido proceso y la presunción de inocencia.

ii) En todas nuestras oficinas, se tiene letreros bastante vistosos, que se encuentran a la vista y percepción de cualquier persona, mismos que en letras muy legibles describen las obligaciones para el despacho de encomiendas, asimismo en base a las fotografías adjuntas se evidencia que al reverso de las guías de encomienda se expresa: "si el valor de la encomienda hubiera sido declarado a momento de su entrega, en caso de pérdida el operador reembolsará al usuario el monto señalado en la guía", cumpliendo a cabalidad con el artículo 133 inciso f) que es base legal para la determinación de la disposición tercera de la "RAR 159/2017" (sic).

7. El 6 de noviembre de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 129/2017 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Marcos Lanza Rivera en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 159/2017 de 31 de agosto de 2017, confirmando en todas sus partes el acto administrativo recurrido, de acuerdo a los siguientes fundamentos (fojas 90 a 95):

i) De la revisión del formulario de reclamación administrativa que data del 26 de abril de 2016, se advierte que el usuario acudió a una segunda instancia debido a que no existió respuesta alguna por parte del operador a su reclamación directa hasta ese momento.

ii) La nota mediante la cual se habría dado respuesta a la reclamación directa no cuenta con ningún tipo de constancia de que hubiera, al menos, intentado la entrega o comunicación al usuario, ya que de haberse negado su recepción, el operador pudo efectuar una representación que explique las circunstancias del intento de entrega o mínimamente dejar constancia de la respuesta al reclamo en el formulario de reclamación directa, ya que existe un espacio especialmente destinado al efecto.

iii) Independientemente de que el usuario se negara a recibir su respuesta, el operador debió dejar constancia de haber emitido la misma en el formulario de reclamación directa y entregar copia de ello en la oficina de Odeco de la ATT. Al no hacerlo, no existe constancia de que la respuesta fue emitida en la fecha que se indica y menos que se haya intentado efectivamente la comunicación.

iv) La carga de la prueba en una reclamación administrativa es del operador, por lo que si el usuario manifestó, a tiempo de presentar su reclamo a la ATT, que no tuvo respuesta a su





reclamación directa, es el operador quien debió demostrar lo contrario y no al revés. Por consiguiente, el argumento planteado en el recurso de revocatoria no resulta suficiente para que la autoridad modifique las determinaciones asumidas al respecto en la "RAR 159/2017" (sic).

v) Más allá de que no se le haya instruido al operador la reposición del valor de la encomienda debido a que los elementos probatorios presentados por el usuario no permitieron determinar la adquisición y el valor del celular, es plena responsabilidad del operador el cumplimiento de los requisitos establecidos por norma para la elaboración de guías de encomienda para garantizar que la información relativa al servicio que se brinda ha sido debidamente transmitida, sobre todo respecto a la firma del remitente, toda vez que ésta permite verificar que el mismo ha dado su conformidad con la declaración de contenido y el valor consignado en el citado documento.

8. El 27 de noviembre de 2017, Marcos Lanza Rivera, en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 129/2017, de acuerdo a los siguientes argumentos (fojas 104 a 106):

i) La ATT argumenta que el formulario de reclamación administrativa data del 26 de abril de 2016, al respecto, adjuntamos fotocopia simple de la reclamación directa que data de fecha 18 de abril de 2016.

ii) Se realizó la representación que explica las circunstancias de intento de entrega oportuna de la respuesta negativa al usuario, máxime si posteriormente en "fecha 3 de abril de 2016" (sic), mediante informe de avenimiento debidamente firmado por el usuario y operador se informa que no se llegó a ningún acuerdo. Se demostró que dentro del plazo de cinco días se rechazó el reclamo del usuario, y el usuario se negó a firmarlo, sin embargo en fecha 26 de abril se gestionó se programe reunión de avenimiento la cual fue firmada por el usuario.

iii) No se hizo una correcta valoración de la prueba presentada, ya que independientemente de la información que se brinda al usuario de forma verbal, se tiene dos medios para comunicar sobre las condiciones de envío de la encomienda, la primera mediante letreros y la segunda al reverso de la factura o guía de encomienda, por lo que se cumplió con tres tipos de información al usuario, vulnerado el debido proceso y la valoración de la prueba.

iv) El usuario ni tácita ni expresamente negó las manifestaciones expresadas por la empresa, dándose la ATT la tarea de acudir a suposiciones que ni el usuario ha expresado, afirmado o negado en ningún momento.

9. A través de Auto RJ/AR-117/2017 de 4 de diciembre de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico interpuesto por Marcos Lanza Rivera, en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 129/2017 de 6 de noviembre de 2017 (fojas 108).

10. Mediante Auto RJ/AP-006/2018 de 10 de abril de 2018, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda dispuso la apertura de término de prueba por el plazo de diez (10) días hábiles administrativos dentro del recurso jerárquico interpuesto por Marcos Lanza Rivera, en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 129/2017 de 6 de noviembre de 2017 (fojas 113).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 494/2018 de 10 de julio de 2018, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico interpuesto por Marcos Lanza Rivera, en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 129/2017 de 6 de noviembre de 2017, confirmando totalmente el acto administrativo impugnado.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 494/2018, se tienen las siguientes conclusiones:





1. El artículo 63 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo establece que: “la resolución se referirá siempre a las pretensiones formuladas por el recurrente, sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial como consecuencia exclusiva de su propio recurso”.
2. El inciso c) parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 Ley General de Transporte establece como 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. Por su parte, el inciso p) del artículo 114 de la Ley N° 165, establece como un derecho de los usuarios de transporte, entre otros, el de exigir por parte del operador el cumplimiento de las disposiciones normativas regulatorias emitidas por la autoridad competente, correspondientes al servicio de transporte prestado.
4. El inciso f) del artículo 113 de la Ley General de Transporte, señala como una obligación del operador, entre otras, brindar a los pasajeros la información necesaria y confiable en relación a las condiciones de la presentación de servicio antes y durante la ejecución.
5. El inciso b) del proceso de reclamación directa corriente del Procedimiento de Atención de Reclamaciones para Operadores de Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Servicios de Terminal Terrestre aprobado a través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 39/2015 de fecha 16 de marzo de 2015, establece en su parte pertinente que: “el operador deberá dar atención a la reclamación en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de canalización; emitiendo constancia escrita de la procedencia o improcedencia del reclamo en el Formulario de Resolución de Reclamación Directa...”.
6. El artículo 90 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres aprobado a través de Resolución Administrativa Regulatoria TR – 0020/2011 de 14 de enero de 2011, establece que: “En caso de pérdida de encomienda o sustracción de algún objeto contenido en la misma, el operador deberá realizar la búsqueda dentro de las 48 horas siguientes a la fecha de entrega programada. Al concluir este término, el operador deberá reponer al consignatario el valor declarado en el formulario para la declaración de encomiendas. En caso que el remitente no hubiera declarado, el operador estará obligado a reponer la suma de Bs70.- (sesenta bolivianos 00/100) por kilo faltante. Si el remitente no hizo uso del formulario para la declaración de encomiendas, por falta de información de este derecho por parte del operador, situación constatada a través de la ausencia de su firma en el espacio asignado al efecto en la Guía de Encomiendas, el operador deberá reponer como máximo 100 veces del flete correspondiente”. (El subrayado es nuestro).
7. Por su parte, el parágrafo IV del artículo 12 del señalado reglamento, dispone que constituye sanción para operadores grandes para las infracciones de primer grado, a la primera vez multa pecuniaria de UFVs 300.
8. Una vez expuestos los antecedentes, las pruebas presentadas y el marco normativo aplicable al caso, corresponde analizar los argumentos señalados por el recurrente, en cuanto a que: “la ATT argumenta que el formulario de reclamación administrativa data del 26 de abril de 2016, al respecto, adjuntamos fotocopia simple de la reclamación directa que data de fecha 18 de abril de 2016”; al respecto, el recurrente debe tener presente que la reclamación administrativa y la reclamación directa son dos actos diferentes y que corresponden a diferentes etapas del proceso de reclamación, la primera es el reclamo directo ante el operador y la segunda es el reclamo ante la Autoridad Regulatoria, en ese sentido, se aclara que la reclamación administrativa a la que se refiere la ATT, de acuerdo a lo analizado, fue presentada en fecha 26 de abril de 2016, conforme se evidencia por fojas 3 del presente expediente, por lo que se establece que el argumento del recurrente carece de fundamento legal.
9. El relación al argumento de que: “se realizó la representación que explica las circunstancias de intento de entrega oportuna de la respuesta negativa al usuario, máxime si posteriormente en “fecha 3 de abril de 2016” (sic), mediante informe de avenimiento debidamente firmado por el usuario y operador se informa que no se llegó a ningún acuerdo. Se demostró que dentro del plazo de cinco días se rechazó el reclamo del usuario, y el usuario se negó a firmarlo, sin





embargo en fecha 26 de abril se gestionó se programe reunión de avenimiento la cual fue firmada por el usuario”; se establece que de acuerdo a Formulario de Reclamación Administrativa de fecha 26 de abril de 2016, cursante a fojas 3 del expediente, el usuario señaló que no se tiene respuesta del operador a su reclamo, lo que evidencia que el usuario no recibió respuesta a su reclamación en el plazo de 5 días establecido en el inciso b) del proceso de reclamación directa corriente del Procedimiento de Atención de Reclamaciones para Operadores de Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Servicios de Terminal Terrestre aprobado a través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 39/2015 de fecha 16 de marzo de 2015.

En relación a la citación de reunión de avenimiento de fecha 26 de abril de 2016 y al Informe de avenimiento de fecha 3 de mayo de 2016, estos documentos no evidencian que existió una respuesta al usuario respecto a su reclamación, sólo evidencian que el usuario conoció de la improcedencia de su reclamación en fecha posterior al plazo establecido por norma, ya que el Formulario de Reclamación Directa N° 88/16 de fecha 18 de abril de 2016 debió ser contestado hasta el 25 de abril de 2016.

De acuerdo a lo previamente señalado, no se evidencia vulneración a los derechos subjetivos del recurrente, estableciéndose el incumplimiento de la norma por parte de administrado, por lo que lo argumentado por el recurrente no lo exime de responsabilidad de la infracción cometida.

10. En relación a que: “no se hizo una correcta valoración de la prueba presentada, ya que independientemente de la información que se brinda al usuario de forma verbal, se tiene dos medios para comunicar sobre las condiciones de envío de la encomienda, la primera mediante letreros y la segunda al reverso de la factura o guía de encomienda, por lo que se cumplió con tres tipos de información al usuario, vulnerado el debido proceso y la valoración de la prueba”; se establece que de acuerdo al artículo 90 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres aprobado a través de Resolución Administrativa Regulatoria TR – 0020/2011 de 14 de enero de 2011, la forma de evidenciar que se informó al usuario respecto a su derecho a declarar el valor económico de las encomiendas, es la firma en el espacio asignado al efecto en la Guía de Encomiendas, por lo que, de acuerdo a la nota de entrega de la guía 33450 se verifica que no cuenta con la firma del usuario, extremo que no fue objetado por el operador, por lo que no se advierte que el operador brindó al usuario la información necesaria y confiable en relación a las condiciones de la presentación de servicio y su derecho a declarar el contenido y el valor de la encomienda.

11. En relación a los medios de información con los que cuenta el operador, estos son insuficientes para demostrar fehacientemente que el usuario conoce su derecho a declarar el valor económico de las encomiendas, incumplándose el artículo 90 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres aprobado a través de Resolución Administrativa Regulatoria TR – 0020/2011 de 14 de enero de 2011. Al respecto es prudente aclarar que la ATT sí hizo una incorrecta valoración a los antecedentes, pero en perjuicio del usuario, al no aplicar lo establecido por el artículo previamente señalado, respecto a que en el caso de que el usuario no usó el formulario de declaración de encomiendas por falta de información de este derecho por parte del operador, el operador deberá reponer como máximo 100 veces del flete correspondiente a pesar de haber declarado fundada la reclamación por este incumplimiento del operador.

Al respecto, es importante tener presente que el principio normativo establecido en el parágrafo II del artículo 63 de la Ley N° 2341 establece que: “la resolución se referirá siempre a las pretensiones formuladas por el recurrente, sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial como consecuencia exclusiva de su propio recurso”. En este sentido y en aplicación directa del principio “no reformatio in peius”, más allá de la errónea aplicación de la normativa por parte de la ATT, en perjuicio del usuario, no se evidencia vulneración al debido proceso y la valoración de la prueba respecto a los derechos del recurrente y verificación de la comisión de la infracción.

12. En relación al argumento de que: “el usuario ni tácita ni expresamente negó las manifestaciones expresadas por la empresa, dándose la ATT la tarea de acudir a suposiciones





que ni el usuario ha expresado, afirmado o negado en ningún momento"; se aclara que la obligación de la Autoridad Regulatoria es la búsqueda de la verdad material en un proceso administrativo, por lo que independientemente del pronunciamiento del usuario y toda vez que la carga de la prueba es del operador, la ATT debe resolver el proceso con base en la verdad material de los hechos. Sin embargo, es prudente que el recurrente tenga presente que el usuario señaló textualmente a través del Formulario de Reclamación Administrativa, cursante a fojas 3, que el operador no emitió respuesta alguna a su reclamación por lo que era obligación del recurrente demostrar que lo contrario; por lo que lo reclamado por el recurrente carece de fundamento y asidero legal.

13. En consideración a lo expuesto, el operador no ha desvirtuado el análisis y contenido de la determinación de la ATT, por lo que, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Marcos Lanza Rivera, en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 129/2017 de 6 de noviembre de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

UNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado Marcos Lanza Rivera, en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 129/2017, de 6 de noviembre de 2017 y confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

