



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° **224**

La Paz, **13 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 17/2018 de 9 de febrero de 2018, 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° 259/2017 de fecha 13 de junio de 2017, Nancy Castillo Sursi reclamó la pérdida de equipaje al Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, señalado lo siguiente: *“al momento de llegar de viaje para recoger mi bolsón ya no estaba y yo le di al ayudante todos los tickets, no me quiso entregar se negó el chofer y el ayudante y me dijeron que vaya abajo a la bodega, pero no me querían dar ninguna referencia y tampoco el chofer y es de valor que tenía mercadería de prendas policiales”* (fojas 8).

2. Por Resolución a Reclamación Directa sin fecha, el Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, expresó que: *“a la señora Nancy se le entregó todos los equipajes de acuerdo a los números de tickets, después de haber escogido sus equipajes, volvió a reclamar un supuesto equipaje que no estaba registrado ni tenía número de ticket. Pedimos nuestros manifiestos de equipaje y las entregas de los tickets correspondientes a la ruta Santa Cruz – La Paz, se evidenció que no falta ni sobra ningún ticket, estando todo conforme con la entrega de equipajes. Se le llamó a la señora Nancy Castillo y nos indica que está de viaje y pasará el lunes por la tarde por las oficinas de la ATT”* (fojas 5).

3. A través de Reclamación Administrativa de fecha 26 de junio de 2017 Nancy Castillo Sursi reclamó la devolución del equipaje de “bolsa que tenía mercadería de prendas policiales” al Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM (fojas 3).

4. Mediante Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ- A-ODE-TR LP 184/2017 de 29 de agosto de 2017, 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 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, al haber presuntamente vulnerado lo establecido en los artículos 57, 62 y 70 de la Resolución Administrativa Regulatoria N° TR-0020/2011 de 14 de enero de 2011, esté último modificado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0001/2012 de 3 de enero de 2012, por la pérdida del equipaje de la usuaria; en el inciso b) parágrafo VII del artículo 39 de la Ley General de Transporte, que dispone que constituyen infracciones contra las atribuciones de la autoridad competente el incumplimiento total o parcial u obstaculización de los actos administrativos dictados por la autoridad competente, al haber vulnerado el artículo 40 de la “RAR 20/2011” (sic), al no haber entregado el equipaje de la usuaria; en el inciso c) parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165, que señala como infracción contra los derechos de los usuarios, la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente, por no haber dado respuesta a la reclamación directa presentada por la usuaria dentro del plazo establecido por la norma y corrió en traslado al operador para que presente sus descargos en el plazo de siete días (fojas 13 a 16).

5. A través de Memorial presentado el 13 de septiembre de 2017, Marco Lanza Rivera, en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, contestó al Auto ATT-DJ- A-ODE-TR LP 184/2017 presentando descargos (fojas 26 a 27).

6. El 30 de noviembre de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TR LP 208/2017 que resolvió: declarar infundada la reclamación administrativa presentada por Nancy Castillo Sursi contra Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, al haber el operador desvirtuado los cargos formulados en su contra por la comisión de la infracción establecida en el



inciso i) del párrafo V del artículo 39 de la Ley General de Transporte, al no haber vulnerado lo establecido por los artículos 57, 62 y 70 de la "RAR 20/11" (sic), modificada por la "RAR 0001/12" (sic); declarar infundada la reclamación administrativa presentada por Nancy Castillo Sursi contra el Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM al haber el operador desvirtuado los cargos formulados en su contra por la comisión de la infracción establecida en el inciso b) del párrafo VII del artículo 39 de la Ley N° 165, al no haber vulnerado el artículo 40 de la "RAR 20/11" (sic), demostrando que no incumplió los actos administrativos dictados por esta Autoridad Regulatoria, puesto que procedió a la entrega a la usuaria de su equipaje; declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Nancy Castillo Sursi contra el Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM por la comisión de la infracción a lo establecido en el inciso c) del párrafo V del artículo 39 de la Ley General de Transporte, por no haber dado respuesta a la reclamación directa presentada por la usuaria dentro del plazo establecido en la norma (fojas 34 a 39).

7. Mediante memorial presentado el 27 de diciembre de 2017, Marcos Lanza Rivera en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana I MEM, planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 208/2017, argumentando lo siguiente (fojas 49 a 50):

i) De forma oportuna y dentro del plazo establecido, a través de nuestro encargado de encomiendas, se trató de comunicarse con la señora Nancy Castillo Sursi, al número de celular 65111363 proporcionado por la misma; sin embargo pese a las constantes llamadas, no se pudo establecer comunicación con ella, es así que en fecha 23 de junio de 2017 (un día después de vencido el plazo) se procedió a enviar un mensaje de texto a dicho número a efectos que la señora Nancy Castillo se apersonara por ante las oficinas de la ATT para analizar su caso, mensaje que tampoco fue atendido, por tanto si la usuaria no contesta las llamadas y no se proporcionó otro medio para poder comunicarse con la usuaria, como podemos dar respuesta verificable, procedente o improcedente a una persona que no podemos ubicar.

ii) La norma no prevé un procedimiento específico, en caso que el usuario se niegue apersonarse para recibir o firmar la recepción de una respuesta o descargo, en ese sentido, los operadores no son entidades de investigación por lo cual se pueda dar con el domicilio del usuario, en caso de que estos no den respuesta o contesten al único medio de comunicación proporcionado por ellos, evidenciándose un vacío legal, sin embargo la ATT tomó una determinación en contra del operador sin tener prueba en contrario que establezca que no se intentó responder dentro del plazo a la usuaria, máxime si la mencionada usuaria no se manifestó al respecto, negando o afirmando tal situación, vulnerando así el debido proceso y la presunción de inocencia.

8. El 9 de febrero de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2018 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 208/2017 de 30 de noviembre de 2017, confirmando en todas sus partes el acto administrativo recurrido, de acuerdo a los siguientes fundamentos (fojas 54 a 58):

i) El objeto del proceso de instancia en relación al cargo imputado, nunca fue la falta de firma y/o constancia de recepción de la usuaria de la respuesta dada por el operador a su reclamación directa, sino fue por no haber dado respuesta a la reclamación directa presentada por la usuaria dentro del plazo establecido por la norma, pues de la impresión de la imagen tomada al mensaje de texto enviado al número de celular 65111363 de la usuaria, se advierte que fue fechado el 23 de junio de 2017, un día después del plazo para emitir la respuesta a la "reclamación directa 259/2017" (sic) canalizada el 13 de junio de 2017, además el formulario N° 009508 de "Resolución a Reclamación Directa" cursante en actuados, en ninguna parte lleva la fecha de su emisión, la única fecha inmersa en dicho documento es la del sello de recepción del responsable de odecó de la ATT de 26 de junio de 2017, consecuentemente en la "RAR 208/2017" (sic) correctamente se concluyó que el operador no desvirtuó el cargo instituido en el artículo dispositivo tercero del "Auto 184/2017" (sic).

ii) El hecho de que el operador haya llamado "insistentemente" al número de celular de la usuaria y no haya podido encontrarla ni comunicarse con ella, no tiene relevancia jurídica respecto al cargo imputado, pues eso no es el hecho reprochable, ni perseguido como el





generador de la comisión de la infracción por la que se incoó el proceso y por la que se determinó sancionar al operador.

iii) Cabe mencionar que en materia de regulación sectorial y en específico, en los procesos de reclamaciones de usuarios, la obligación de la presentación de la prueba pesa sobre el operador, pues corresponde a éste desvirtuar los cargos que se habrían impuesto frente a lo afirmado por el usuario por efecto de la previsión establecida en el parágrafo II del artículo 63 del “Reglamento” (sic) y en virtud al principio de equidad procesal. Aun así, la presunción de inocencia no desaparece pues, aunque el operador tenga la obligación antes citada, la comisión de la infracción debe ser declarada mediante un debido proceso por parte de la autoridad competente, por lo tanto, en el caso que ahora nos ocupa, el recurrente no tiene asidero legal para demandar el cumplimiento del principio de inocencia, ya que se cumplió con la normativa atingente al caso y observando todas las garantías y principios procesales establecidos al efecto.

9. El 7 de marzo de 2018, 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 17/2018, reiterando los argumentos presentados en el recurso de revocatoria (fojas 60 a 62).

10. A través de Auto RJ/AR-33/2018 de 14 de marzo de 2018, 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 17/2018 de 9 de febrero de 2018 (fojas 64).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 495/2018 de 11 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 17/2018 de 9 de febrero de 2018, 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° 495/2018, se tienen las siguientes conclusiones:

1. 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.

2. 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.

3. El inciso g) del artículo 114 de la Ley General de Transporte, señala como un derecho de los usuarios de transporte, entre otros, el de reclamar ante los operadores por modificaciones de itinerario, horarios, fechas y en general sobre las deficiencias en la prestación de los servicios con arreglo a los procedimientos que al efecto estipule la autoridad competente.

4. 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...”*.

5. El numeral 1 del parágrafo IV artículo 10 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado a través de





Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011 de fecha 28 de septiembre de 2011, señala que constituye infracción de primer grado, la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente.

6. Por su parte, el parágrafo IV del artículo 12 del señalado reglamento, dispone que las sanciones para infracciones por los derechos del usuario tipo B constituye sanción para operadores grandes para las infracciones de primer grado, a la primera vez multa pecuniaria de UFVs 3000.

7. 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: *“de forma oportuna y dentro del plazo establecido, a través de nuestro encargado de encomiendas, se trató de comunicarse con la señora Nancy Castillo Sursi, al número de celular 65111363 proporcionado por la misma sin embargo pese a las constantes llamadas, no se pudo establecer comunicación con ella, es así que en fecha 23 de junio de 2017 (un día después de vencido el plazo) se procedió a enviar un mensaje de texto a dicho número a efectos que la señora Nancy Castillo se apersona por ante las oficinas de la ATT para analizar su caso, mensaje que tampoco fue atendido, por tanto si la usuaria no contesta las llamadas y no se proporcionó otro medio para poder comunicarse con la usuaria, como podemos dar respuesta verificable, procedente o improcedente a una persona que no podemos ubicar”*; al respecto, se evidencia que el recurrente incumplió el proceso de reclamación directa corriente establecido en el 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, ya que el Formulario de Resolución de Reclamación Directa, de acuerdo a lo argumentado por el propio recurrente fue elaborado posteriormente al envío del mensaje de texto, en razón que antes del 23 de junio de 2017 no se contaba con una respuesta formal a la usuaria.

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

8. En relación a que: *“la norma no prevé un procedimiento específico, en caso que el usuario se niegue apersonarse para recibir o firmar la recepción de una respuesta o descargo, en ese sentido, los operadores no son entidades de investigación por lo cual se pueda dar con el domicilio del usuario, en caso de que estos no den respuesta o contesten al único medio de comunicación proporcionado por ellos, evidenciándose un vacío legal, sin embargo la ATT tomó una determinación en contra del operador sin tener prueba en contrario que establezca que no se intentó responder dentro del plazo a la usuaria, máxime si la mencionada usuaria no se manifestó al respecto, negando o afirmando tal situación, vulnerando así el debido proceso y la presunción de inocencia”*; se establece que el hecho de que no exista un procedimiento específico para el caso de que los usuarios no quieran recepcionar la respuesta del operador es irrelevante y no guarda relación con la sanción impuesta por la ATT, sin embargo, se aclara al recurrente que es parte de la obligación de prestar un servicio eficiente y confiable, prever que existan los medios necesarios de comunicación para que el usuario reciba la atención y respuesta a su reclamación, por lo que la excusa de una falta de especificidad en la norma, no es óbice para cumplir con el derecho de reclamo establecido en el inciso g) del artículo 114 de la Ley N° 165, Ley General de Transporte.

Por otra parte, es el propio recurrente quien señala que se intentó responder en plazo a la usuaria, por lo cual se evidencia que el recurrente no desvirtuó el cargo impuesto por la Autoridad Regulatoria; es más, de acuerdo a las pruebas presentadas se evidencia que la contestación fue realizada no antes del 23 junio de 2017, es decir fuera de plazo.

En este entendido, no se evidencia vulneración al debido proceso y menos a la presunción de inocencia, ya que el recurrente tenía todos los medios probatorios a su disposición como también las diferentes instancias del proceso, para demostrar que se cumplió con la atención a la reclamación en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de canalización, conforme lo dispone 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, por lo que el argumento del recurrente carece de fundamento fáctico y legal.

9. 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 párrafo 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 17/2018 de 9 de febrero de 2018, 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 17/2018 de 9 de febrero de 2018 y confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

