



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 237

La Paz, 31 JUL. 2017

**VISTOS:** el recurso jerárquico planteado por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de la Línea Sindical de Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 16/2017, de 23 de febrero 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 415/2015, de 14 de septiembre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, formuló cargos a la Línea Sindical de Transportes El Dorado, 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 37 a 38).

2. Mediante memorial de 12 de octubre de 2015, la Línea Sindical de Transportes El Dorado, contestó a la formulación de cargos y presentó pruebas de descargo (fojas 32 a 35).

3. A través de Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 152/2016, de 19 de diciembre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, resolvió: i) declarar probado el cargo formulado mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 415/2015 dentro del proceso de investigación de oficio iniciado contra la Línea Sindical de Transportes El Dorado, 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 de Transportes El Dorado con la multa de 3.000,00 UFV (Tres Mil 00/100 Unidades de Fomento de Vivienda) conforme al inciso a), 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 23 a 26):

i) El operador no sólo dice haber respondido dicha reclamación, sino inclusive haber resarcido o repuesto el daño ocasionado con la pérdida del sobre extraviado, sin embargo, en el Informe de Valoración y Cálculo de la revisión de la nota GAD-049/2016 de 30 de junio de 2015, con la que supuestamente se habría respondido al usuario, se colige que no es posible verificar la fecha en la que ésta fue recepcionada por el interesado razón por la que no se logró determinar si la respuesta fue otorgada dentro de los cinco (5) días hábiles de la canalización de la Reclamación Directa. Que el operador haya hecho conocer al ente regulador de un posible resarcimiento efectuado a favor del usuario no significa que este haya respondido o concluido la Reclamación Directa conforme a procedimiento legalmente establecido, no debe olvidarse que en los procesos de Reclamación Administrativa, en conformidad a lo establecido en el párrafo II, artículo 63 del "Reglamento SIRESE" la carga de la prueba pesa sobre el operador, y la Reclamación Directa resulta un procedimiento entre particulares (operador y usuario), previa o "preparatoria" a dicho proceso, en ese entendido, el operador no demostró haber





notificado al usuario dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

ii) Las pruebas presentadas por el operador no aportan un descargo certero a su favor que puedan desvirtuar las pruebas cursantes en el cuaderno administrativo, al contrario, la nota GAD-049/2015 emite un mensaje objetivo de la inexistencia de constancia de la notificación efectiva y en plazo al usuario con la respuesta de su reclamación, al no haberse estampado la fecha de recepción en el citado documento, y en cuanto al recibo N° 004735, es claro que dicha literal no es la constancia de una respuesta, y aún si se quisiera interpretar de esa forma, el mismo está fechado el 20 de julio de 2015 data posterior al vencimiento del plazo para la emisión de la respuesta a la reclamación directa, por lo tanto, las conclusiones señaladas en el Informe de Valoración y Cálculo en las que se afirma que el operador no logró desvirtuar la formulación de cargos realizada mediante el "Auto", en relación a la no aplicación de procedimientos de atención a reclamos, es la correcta, debiendo la Autoridad Reguladora decidir en conformidad a la recomendación de declarar probados los citados cargos.

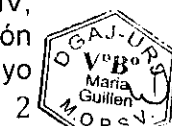
iii) En concordancia a las pruebas mencionadas y la normativa expuesta, se estableció que habiendo revisado las Resoluciones Administrativas Regulatorias en el Sistema SIRAI emitidas contra el operador por el incumplimiento a la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente, se constató que es la primera vez que la "Flota El Dorado" incumple dicha obligación, y dicho operador es considerado como un operador Grande al contar con setenta y siete (77) buses, por lo que se recomendó 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 párrafo IV, numeral 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.

4. Mediante memorial presentado el 11 de enero de 2017, la Línea Sindical de Transportes El Dorado interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 152/2016, exponiendo que sí se respondió en fecha oportuna al reclamo del usuario y prueba de ello es la carta notariada que el operador adjuntó, la cual demuestra claramente que, en fecha 30 de junio de 2015 se efectuó la recepción y respuesta al usuario cumpliendo de esta manera con los plazos establecidos. Por ello, en aplicación del principio de verdad material, solicitó el archivo de obrados (fojas 13 a 19).

5. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 16/2017, de 23 de febrero de 2017, la ATT rechazó el recurso de revocatoria contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 152/2016 confirmándola en todas sus partes. Tal determinación fue asumida en consideración al siguiente análisis (fojas 7 a 9):

i) Mediante Informe Técnico ATT-DTRSP ODE TLP-INF TEC LP 20/2015 de 31 de julio de 2015 se reportó el presunto incumplimiento de la Flota El Dorado a los procedimientos para la atención de reclamos del servicio de transporte automotor público terrestre, por lo que se procedió a formular cargos al operador por el presunto incumplimiento en que habría incurrido. Dentro del proceso sancionatorio iniciado, mediante memorial presentado en fecha 12 de octubre 2016, el operador respondió negativamente al cargo señalando que se procedió al resarcimiento al reclamante, como evidencia en la carta de fecha 22 de julio de 2015 presentada a la terminal de buses ATT ODECO y en el recibo de pago firmado por el reclamante.

ii) Al respecto, siendo que el operador confunde el objeto tanto del Auto de Formulación de Cargos, como de la "RAR 152/2016", debe aclararse que el proceso sancionador no fue iniciado a raíz de una reclamación directa o administrativa que se encuentran normadas en los artículos 54 a 66 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, sino que los señalados actos administrativos nacen de un incumplimiento al procedimiento de atención a reclamos; infracción prevista en el artículo 10, párrafo IV, numeral 1 del Reglamento de Infracciones y Sanciones aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011 de 28 de septiembre de 2011, cuyo





procedimiento está previsto en el Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, en sus artículos 75 a 80 (investigación a Denuncia o de Oficio). Por lo tanto, el hecho de que en los antecedentes del proceso consten documentos que llegarían a acreditar el resarcimiento del daño causado al usuario, es decir, un recibo de fecha 20 de julio de 2015 y una carta notariada de 3 de enero de 2017, carece de fundamento legal y congruencia ya que el objeto del presente proceso es la investigación que se realizó por el no cumplimiento de los procedimientos de atención a reclamos; es decir, por el hecho de que dentro del plazo establecido y otorgado por normativa específica, el operador no cumplió con los procedimientos de atención a reclamos en cuanto al plazo que tiene para tal efecto, a saber, 5 (cinco) días posteriores a la canalización con la reclamación directa, tomando en cuenta que ésta data de fecha 30 de junio de 2015.

6. En fecha 20 de marzo de 2017, Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de la Línea Sindical de Transportes El Dorado, presentó recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 16/2017, exponiendo como único argumento, que tal y como se evidencia en el Informe Técnico de Investigación Correlativo N° 284/2015, donde el usuario fue Jimmy Juan Aliendre Gutiérrez siendo el motivo de reclamo una encomienda extraviada donde según la ATT, las pruebas presentadas al reclamo no aportan un descargo certero al contrario la Nota GAD-049/2015 emite un mensaje objetivo de la inexistencia de constancia de la notificación efectiva al no haberse estampado la fecha de recepción en el citado documento y en cuanto al recibo N° 004735 no sería una constancia de una respuesta. Sobre este aspecto, si se respondió en fecha oportuna al usuario y prueba clara de ello es la carta notariada que adjuntamos donde se demuestra claramente que en fecha 30 de junio de 2015, se efectuó la recepción y respuesta al usuario, cumpliendo de esta manera con los plazos establecidos. Por todo lo expuesto y en aplicación al principio de verdad material se solicita el archivo de obrados (fojas 1).

7. Mediante Auto RJ/AR-022/2017, de 27 de marzo de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de la Línea Sindical de Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 16/2017 (fojas 48).

**CONSIDERANDO:** Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 690/2017, de 31 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 Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de la Línea Sindical de Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 16/2017, de 23 de febrero de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando totalmente el acto administrativo impugnado y en su mérito, revocar la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 152/2017.

**CONSIDERANDO:** que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 690/2017, 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 artículo 36 de la Ley N° 165 General de Transporte, establece que la autoridad competente protegerá, los derechos de las usuarias y los usuarios, y operadores velando por el cumplimiento de la normativa vigente, la aplicación correcta de las tarifas, el control de la eficiente prestación de los servicios, atendiendo sus denuncias y reclamos.
3. El inciso c), párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165, 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.

4. El artículo 117 de la Ley N° 165, señala que el Estado a través de la autoridad competente protegerá y defenderá los derechos de las usuarias y los usuarios del Sistema de Transporte Integral – STI, al efecto desarrollará y aplicará mecanismos y procedimientos que garanticen que los derechos y obligaciones de usuarias o usuarios y operadores sean cumplidos.

5. 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.

6. El numeral 1, parágrafo 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.

7. 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.

8. Una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, corresponde efectuar el análisis del argumento planteado por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de la Línea Sindical de Transportes El Dorado en su recurso jerárquico. Así, respecto a que tal y como se evidencia en el Informe Técnico de Investigación Correlativo N° 284/2015, donde el usuario fue Jimmy Juan Aliendre Gutierrez siendo el motivo de reclamo una encomienda extraviada donde según la ATT, las pruebas presentadas al reclamo no aportan un descargo certero al contrario la Nota GAD-049/2015 emite un mensaje objetivo de la inexistencia de constancia de la notificación efectiva al no haberse estampado la fecha de recepción en el citado documento y en cuanto al recibo N° 004735 no sería una constancia de una respuesta. Sobre este aspecto, sí se respondió en fecha oportuna al usuario y prueba clara de ello es la carta notariada que se adjunta donde se demuestra claramente que en fecha 30 de junio de 2015, se efectuó la recepción y respuesta al usuario, cumpliendo de esta manera con los plazos establecidos. Por todo lo expuesto y en aplicación al principio de verdad material se solicita el archivo de obrados; corresponde señalar que de acuerdo al 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, el inciso b) del Procedimiento de Reclamación Directa Corriente, establece 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; en el caso en análisis, de la revisión de los antecedentes se evidencia que el operador dio respuesta a la reclamación directa del usuario mediante nota GAD-049/2015 de 30 de junio de 2015, el mismo día que presentó dicha reclamación, es decir, dentro del plazo establecido para el efecto, asimismo como constancia de recepción de la respuesta a la Reclamación Directa, la citada nota consigna la firma del usuario, nota que no fue valorada por la ATT, respecto a la formulación de cargos, ya que la fecha de la nota señala 30 de junio de 2015, por lo que la presunción de que no se tiene fecha de recepción es errada. Por lo tanto, el operador resolvió la reclamación directa y comunicó al usuario la resolución de la misma conforme a procedimiento.

Asimismo, el operador presentó como prueba documental una carta notariada en la que se observa que el usuario da fe de haber recibido la respuesta a su reclamación mediante nota GAD-049/2015 de 30 de junio de 2015, documento que no fue valorado por la ATT.

9. En el análisis de la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 152/2016, la ATT





señala que la Nota GAD-049/2015 presentada como prueba por el operador emite un mensaje objetivo de la inexistencia de constancia de la notificación efectiva y en plazo al usuario con la respuesta de su reclamación, al no haberse estampado la fecha de recepción en el citado documento; cabe precisar que el Procedimiento de Atención de Reclamaciones aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 39/2015, en su inciso c) Reclamación Directa Corriente, señala que el operador tiene la obligación de comunicar al usuario la respuesta a su reclamación, entregándole una copia del formulario de resolución de reclamación directa y la entrega de una segunda copia a la Oficina ODECO de la ATT, misma que debe contar con la firma y/o constancia de recepción del usuario, a fin de demostrar que el mismo fue atendido en el plazo establecido, al respecto, el operador cumplió con comunicar al usuario la respuesta a su reclamación directa mediante nota GAD-049/2015 de 30 de junio de 2015, prueba de ello es la firma del usuario estampada en dicha nota, que es constancia de haber recibido la respuesta a su reclamación. Por lo tanto, conforme al principio de presunción de inocencia y considerando que el análisis de la ATT carece de fundamentación y motivación legal, no es posible continuar el análisis realizado.

10. El ente regulador no consideró todos los elementos necesarios para concluir con total certeza si la Línea Sindical de Transportes El Dorado aplicó correctamente o no el procedimiento de atención de reclamos.

11. Por lo expuesto, 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 de Transportes El Dorado carecen de fundamento legal y motivación suficiente, para poder ser confirmadas en esta instancia.

12. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del Artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de la Línea Sindical de Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 16/2017, revocando totalmente el acto administrativo impugnado y, en consecuencia revocar la Resolución Administrativa Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 152/2016.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aceptar el recurso jerárquico planteado por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de la Línea Sindical de Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 16/2017, de 23 de febrero 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 152/2016, de 19 de diciembre 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 de Transportes El Dorado representada por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, 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

