



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° **240**

La Paz, **02 AGO. 2017**

**VISTOS:** El recurso jerárquico interpuesto por Constantino Magne Miranda, en representación de Línea Sindical Trans Naser, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2017 de 24 de febrero 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 514/2015 de 3 de noviembre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos contra la Línea Sindical Trans Naser por el presunto incumplimiento a los procedimientos de atención de reclamos aprobados por la Autoridad Competente, al no responder las reclamaciones directas 207-2014, 210-2014 y 211-2014 de 12, 20 y 22 de diciembre de 2014, respectivamente; infracción administrativa de primer grado, prevista en el parágrafo IV numeral Primero 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 (fojas 41 a 43).

2. A través de memorial de 25 de noviembre de 2015, Estela Zubieta Siles, Administradora del operador, contestó al Auto ATT-DJ-A TR LP 514/2015, rechazando los cargos formulados ya que habría atendido los reclamos 207/14 y 211/14 ofreciendo disculpas a los usuarios por los malos tratos, las cuales fueron aceptadas comprometiéndose a pasar por ODECO y desistir su reclamo, con relación al reclamo 210/14 el número telefónico de referencia no corresponde al usuario y no pudo ser contactado, presumiéndose su desistimiento ya que hasta esa fecha no volvió a presentarse a sus oficinas (fojas 39 a 39 vuelta).

3. El 21 de diciembre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 161/2016 que resolvió: a) Declarar probado el cargo formulado contra Línea Sindical Trans Naser, por incumplir los procedimientos de atención de reclamos; infracción administrativa de primer grado, prevista en el parágrafo IV numeral Primero del artículo 10 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 303/2011; b) Imponer multa de UFV 2.000.- de conformidad al numeral 2 del parágrafo II 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 parágrafo II del artículo 80 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172; tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 26 a 31):

i) En el marco de las competencias atribuidas a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, la oficina ODECO de la Terminal de Buses de la ciudad de Oruro reportó el presunto incumplimiento del operador a los Procedimientos para la Atención de Reclamos del Servicio de Transporte Automotor Público Terrestre aprobados mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 132/2009 de 15 de diciembre de 2009, durante el mes de diciembre de 2014, al no haber respondido a las Reclamaciones Directas 207/2014, 210/2014 y 211/2014.

ii) Las Reclamaciones Directas N° 207/2014, 210/2014 y 211/2014 cuentan con la canalización al operador, que indican claramente el contenido de cada uno de los reclamos realizados por los Usuarios. El operador tenía conocimiento de las reclamaciones toda vez que las mismas fueron canalizadas de forma inmediata para que se proceda con la respuesta a los usuarios, en cada una de las cuales cursa la firma de la dependiente del operador que recibió las mismas, el operador hace caso omiso del procedimiento establecido, ya que no emite ninguna respuesta a los Usuarios menos a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en el plazo establecido para tal efecto.

iii) Cursa la notificación por el retraso en la entrega de la Resolución de Reclamación Directa, la cual fue recibida por Norma Elizabeth Huarachi, dependiente del operador, a través de la cual se

1





evidencia que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no contó con ninguna documentación que deje constancia escrita de la decisión del operador que permita evidenciar que el operador notificó con la resolución a los usuarios, conforme determina el inciso I del Artículo 58 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172. El operador no presentó documentación que pueda desvirtuar los cargos.

iv) El proceso es por la no aplicación de los procedimientos de atención a reclamos establecidos y aprobados, la Administración no entra al fondo de la reclamación ya que se limita a fiscalizar el cumplimiento o no del procedimiento establecido por la normativa aplicable.

v) El Informe Técnico de Valoración y Cálculo, establece que no existe sanción previa al operador por este tipo de infracción, y al tratarse de un operador mediano, corresponde sancionarlo con UFV 2.000,00.-

4. Mediante Memorial de 10 de enero de 2017, Constantino Magne Miranda, en representación de Línea Sindical Trans Naser, planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 161/2016, argumentando lo siguiente (fojas 20 a 24):

i) Extraña que se declare probado el cargo formulado y se imponga sanción por denuncias hechas el año 2014.

ii) Se atendieron los reclamos 207/14 y 211/14 ofreciendo disculpas a los usuarios por los malos tratos, las cuales fueron aceptadas comprometiéndose a pasar por ODECO y desistir su reclamo, con relación al reclamo 210/14 el número telefónico de referencia no corresponde al usuario y no pudo ser contactado, presumiéndose su desistimiento ya que hasta esa fecha no volvió a presentarse a sus oficinas.

iii) La normativa vigente el 2014 establece que si el usuario no está conforme con la resolución de la reclamación directa o si cumplido el plazo para su atención no tuviese respuesta, podrá plantear reclamación administrativa en el plazo de 15 días. En el caso se atendieron las reclamaciones directas, ninguno de los usuarios presentó reclamación administrativa, lo que demuestra su satisfacción y tácito desistimiento.

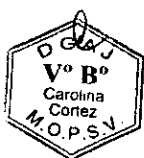
iv) En la Resolución impugnada se hace referencia a una notificación por el retraso en la entrega de la resolución de la reclamación directa recibida por Norma Elizabeth Huarachi, quien conforme a la planilla de sueldos de Diciembre de 2014 no era dependiente del operador, por lo que no se conoce tal notificación.

v) Al tratarse de denuncias de la gestión 2014, se provocan perjuicios y se causa indefensión por el tiempo transcurrido.

5. El 24 de febrero de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2017 que rechazó el recurso de revocatoria interpuesto en contra de la Resolución Sancionatoria DJ-RA S-TR LP 161/2016, expresando los siguientes fundamentos (fojas 7 a 11):

i) En relación a la extrañeza que señala el operador al haber sido notificado en el 2016 sobre denuncias realizadas el 2014, se aclara que el proceso no deriva de una denuncia, sino de una investigación de oficio sobre el cumplimiento o no de obligaciones relativas a la atención de reclamos de usuarios, dos temas distintos por su objeto, naturaleza y procedimiento. Ello no constituye un agravio y, por tanto, no corresponde mayor pronunciamiento.

ii) Con referencia a que se habrían atendido los reclamos 207/14 y 211/14 ofreciendo disculpas a los usuarios por los malos tratos, las cuales fueron aceptadas comprometiéndose a pasar por ODECO y desistir su reclamo, y que con relación al reclamo 210/14 el número telefónico de referencia no corresponde al usuario y no pudo ser contactado, presumiéndose su desistimiento ya que no volvió a presentarse a sus oficinas; tales afirmaciones carecen de valor probatorio, ya que el operador no acompañó prueba de lo afirmado. En los procesos de investigación a denuncia u oficio la carga de la prueba recae sobre la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, pero quien alegue un hecho como prueba de descargo tiene la obligación de adjuntar





documentación que acredite dicho extremo, lo que es concordante con el párrafo I del artículo 58 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, que dispone la obligatoriedad de dejar constancia escrita de la decisión que se tome en respuesta a una reclamación. La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes realizó los actuados correspondientes para determinar el incumplimiento incurrido, es obligación del operador poner en conocimiento de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la respuesta otorgada a los Usuarios, hechos que se adecuan a lo señalado en el numeral 1 del párrafo IV del artículo 10 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011.

iii) El operador confunde el objeto del Auto de Formulación de Cargo y de la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 161/2016. El proceso no fue iniciado por una reclamación directa o administrativa que se encuentran debidamente reguladas en los artículos 54 a 66 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, sino que nace 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, cuyo procedimiento esta previsto en el Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 en sus artículos 75 a 80. El argumento de que no existe infracción toda vez que se llegó a un acuerdo con los usuarios y que por eso no se presentó Reclamación Administrativa, 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, por lo que no corresponde mayor pronunciamiento al respecto.

iv) Se debe señalar que la notificación realizada a la señora Norma Elizabeth Huarachi, supuesta persona ajena al personal del operador, es una intimación para que se adecuen a derecho, por haber incumplido su obligación de reportar copia de la respuesta escrita a las reclamaciones directas realizadas y canalizadas mediante formularios N° 210/14, 211/14 y 207/14, de cuya revisión se puede identificar que la persona que las recibió en la ciudad de Oruro fue la Sra. Norma Huarachi; es decir, la misma persona que ahora el operador desconoce como su funcionaria. Sin embargo, al responder el Auto de Formulación de Cargo no cuestionó la firma de la supuesta no funcionaria, es más, asumió defensa y respondió al cargo, por lo tanto no corresponde que ahora trate de desconocer la firma de dicha persona. En todo caso, de ser cierta su afirmación, debió impugnar dicho acto en su momento; es decir, cuando la canalización fue entregada al operador. Sobre el particular, se recuerda al operador que toda documentación o argumentación remitida a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes tiene calidad de declaración jurada y que el falsear la misma podría generar responsabilidades en la materia que corresponda.

v) El procedimiento utilizado en la gestión 2014 es el mismo que se utiliza en la actualidad, la infracción imputada, prevista en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011, está vigente desde la gestión 2011 y el procedimiento mediante el cual se realizó el proceso de Investigación a Denuncia u Oficio, contenido en el Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 se encuentra en vigencia desde la gestión 2003, no siendo evidente el supuesto cambio normativo alegado.

6. El 22 de marzo de 2017, Constantino Magne Miranda, en representación de Línea Sindical Trans Naser, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2017, reiterando sus argumentos expuestos en el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 161/2016 y añadiendo lo siguiente (fojas 1 a 5):

i) El contenido de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RE-TR LP 52/2016 de 7 de diciembre de 2016, vulnera el artículo 120 de la Constitución Política del Estado.

ii) En la resolución impugnada en el considerando 5, se hace referencia a la extrañeza de nuestra parte que deviene precisamente del tiempo transcurrido para realizar la presente investigación de oficio, que limita el derecho a la defensa consagrado por la Carta Magna.

iii) La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no realizó una correcta valoración de los antecedentes y la prueba aportada, señalando que son simples





afirmaciones que carecerían de cualquier tipo de elemento probatorio, eso se debe a que la investigación se realiza después de mucho tiempo. La resolución impugnada señala que no se presentó prueba alguna, pero se hace referencia a la planilla de sueldos presentada como prueba a la que no le dan el valor que corresponde manifestando contradictoriamente que toda documentación o argumentación remitida a la Autoridad tiene calidad de declaración jurada.

iv) Existe contradicción al reconocer que en los procesos de investigación a denuncia u oficio como el caso presente, la carga de la prueba recae sobre la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y de forma forzada señalar que el operador tendría la obligación de adjuntar prueba.

v) No se confunden procedimientos, se hace referencia a ellos para su cumplimiento en apego al derecho al debido proceso. Si bien el proceso investigativo nace de un incumplimiento al procedimiento de atención a reclamos, no es menos cierto que para su concurrencia requisito fundamental es la Reclamación Administrativa, que en el presente caso no existe porque se dio la debida atención a los reclamos y como resultado de ello se tiene la satisfacción de los usuarios que procedimentalmente no presentaron reclamación administrativa, reiterando de que este extremo exime de responsabilidad como operador, lo contrario sería pretender juzgar por algo dos veces en instancias diferentes, lo que contraviene el ordenamiento jurídico.

7. A través de Auto RJ/AR-023/2017 de 28 de marzo de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico interpuesto por Constantino Magne Miranda, en representación de Línea Sindical Trans Naser, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2017 de 24 de febrero de 2017 (fojas 62).

**CONSIDERANDO:** Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 685/2017 de 28 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 rechace el recurso jerárquico interpuesto por Constantino Magne Miranda, en representación de Línea Sindical Trans Naser, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2017 de 24 de febrero de 2017 y, en consecuencia, se la confirme 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° 685/2017, 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 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.
5. Una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, corresponde analizar los argumentos expresados por el operador. Así se tiene que con referencia a que el contenido de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RE-TR LP 52/2016 de 7 de diciembre de 2016, vulneraría el artículo 120 de la Constitución Política del Estado; corresponde señalar que tal





Resolución no forma parte del proceso ahora analizado, además de no existir ninguna sustentación con relación a que acto administrativo emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes vulneraría tal disposición constitucional; por lo que no corresponde emitir pronunciamiento alguno al respecto.

6. En cuanto a que el tiempo transcurrido para realizar la investigación de oficio, limitaría el derecho a la defensa consagrado por la Carta Magna; es preciso señalar que si bien existe una demora en el proceso, toda vez que los reclamos fueron canalizados al operador en diciembre de 2014, el Auto de Formulación de Cargo se emitió el 3 de noviembre de 2015 y la Resolución Sancionatoria se dictó el 21 de diciembre de 2016, tales acciones deberán ser evaluadas internamente y, en su caso, establecerse las correspondientes responsabilidades; ello no afectó de manera alguna el derecho a la defensa del operador, quien contó e hizo uso de todos los medios normativamente previstos, presentando sus descargos, e interponiendo recursos de revocatoria y jerárquico, acciones que evidencian plenamente que ejerció el derecho a la defensa consagrado constitucionalmente, careciendo de fundamentación los alegatos en contrario expresados por el operador.

7. Respecto a que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no realizó una correcta valoración de los antecedentes y la prueba aportada, señalando que son simples afirmaciones que carecerían de cualquier tipo de elemento probatorio, porque la investigación se realiza después de mucho tiempo y a que la resolución impugnada señala que no se presentó prueba alguna, pero se hace referencia a la planilla de sueldos presentada como prueba a la que no le dan el valor que corresponde manifestando contradictoriamente que toda documentación o argumentación remitida a la Autoridad tiene calidad de declaración jurada; es menester precisar que la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 161/2016, en el Considerando 5 y la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2017, en los numerales 1 y 2 del Considerando 5, efectúan un adecuado análisis de las pruebas presentadas por el operador. En cuanto a la planilla presentada como prueba de que Norma Elizabeth Guarachi no habría sido dependiente del operador en diciembre de 2014, cursan a fojas 48 a 52 del expediente del caso, las notificaciones efectuadas en la ciudad de Oruro a la citada persona que recibió las mismas. Es pertinente reiterar que Línea Sindical Trans Naser no objetó tal recepción, al responder el Auto de Formulación de Cargos, asumiendo la defensa correspondiente y validando lo posteriormente observado; por ello es razonable considerar que más allá si la persona que recibió tales notificaciones era o no dependiente del operador, él mismo tuvo pleno conocimiento de las mencionadas notificaciones.

Adicionalmente cabe recordar que el objeto del proceso por el que fue sancionado el operador es el no haber respondido las reclamaciones directas 207-2014, 210-2014 y 211-2014, de 12, 20 y 22 de diciembre de 2014, respectivamente; infracción administrativa de primer grado, prevista en el párrafo IV numeral Primero 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; aspecto que no fue desvirtuado en ninguna instancia del proceso.

8. En cuanto a que existiría contradicción al reconocer que en los procesos de investigación a denuncia u oficio, la carga de la prueba recae sobre la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y de forma forzada señalar que el operador tendría la obligación de adjuntar prueba; corresponde señalar que no se evidencia contradicción alguna al respecto, ya que es lógico que si ante la evidencia de incumplimientos normativos y habiendo dispuesto la correspondiente investigación de oficio, con base en ello se concluya que el operador incurrió en una infracción tipificada normativamente cuente con todos los medios probatorios para intentar desvirtuar los cargos formulados y la infracción sancionada; aspecto que no sucedió en el caso en el que el argumento relativo a haber satisfecho las reclamaciones directas al no existir reclamaciones administrativas y a la planilla presentada en calidad de prueba no resultaron suficientes para tal efecto.

9. Con referencia a que no se confunden procedimientos, que se hace referencia a ellos para su cumplimiento en apego al derecho al debido proceso. Si bien el proceso investigativo nace de un incumplimiento al procedimiento de atención a reclamos, no es menos cierto que para su concurrencia requisito fundamental es la Reclamación Administrativa, que en el presente no existe porque se dio la debida atención a los reclamos y emergencia, de ello se da la satisfacción





de los usuarios que procedimentalmente no presentaron reclamación administrativa, reiterando de que este extremo exime de responsabilidad como operador, lo contrario sería pretender juzgar por algo dos veces en instancias diferentes, lo que contraviene el ordenamiento jurídico; es menester precisar que lo afirmado por Línea Sindical Trans Naser se trata de dos procesos totalmente distintos por una parte está el procedimiento de reclamación de usuarios, directa y administrativa, cuyo procedimiento se encuentra contenido en los artículos 54 a 65 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 y por otra parte el de Investigación a Denuncia o de Oficio, contenido en los artículos 75 a 80 del referido Reglamento.

La infracción por la que fue sancionado el operador se originó en la Investigación de Oficio realizada que determinó que incurrió en la infracción administrativa tipificada como de primer grado, prevista en el párrafo IV numeral Primero del artículo 10 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 303/2011. Es decir, el no responder a las reclamaciones directas presentadas por los usuarios en tres casos, carece de lógica el sostener que la ausencia de reclamación administrativa eximiría de responsabilidad al operador, ya que como se analizó la falta de respuesta a la reclamación directa constituye por sí misma la infracción por la que fue sancionado, no existiendo ninguna condición que sustente la pretendida vinculación argumentada. Asimismo, al tratarse de dos infracciones que tipifican dos situaciones distintas, no existe posibilidad de que pudiese procesarse al operador dos veces por una misma infracción; evidenciándose que el análisis efectuado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes fue correcto.

10. En consideración a lo expuesto, 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 Constantino Magne Miranda, en representación de Línea Sindical Trans Naser, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2017 de 24 de febrero 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:**

**ÚNICO.-** Rechazar el recurso jerárquico planteado por Constantino Magne Miranda, en representación de Línea Sindical Trans Naser, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2017 de 24 de febrero de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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





RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 240

La Paz, 02 AGO. 2017

**VISTOS:** El recurso jerárquico interpuesto por Constantino Magne Miranda, en representación de Línea Sindical Trans Naser, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2017 de 24 de febrero 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 514/2015 de 3 de noviembre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos contra la Línea Sindical Trans Naser por el presunto incumplimiento a los procedimientos de atención de reclamos aprobados por la Autoridad Competente, al no responder las reclamaciones directas 207-2014, 210-2014 y 211-2014 de 12, 20 y 22 de diciembre de 2014, respectivamente; infracción administrativa de primer grado, prevista en el parágrafo IV numeral Primero 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 (fojas 41 a 43).

2. A través de memorial de 25 de noviembre de 2015, Estela Zubieta Siles, Administradora del operador, contestó al Auto ATT-DJ-A TR LP 514/2015, rechazando los cargos formulados ya que habría atendido los reclamos 207/14 y 211/14 ofreciendo disculpas a los usuarios por los malos tratos, las cuales fueron aceptadas comprometiéndose a pasar por ODECO y desistir su reclamo, con relación al reclamo 210/14 el número telefónico de referencia no corresponde al usuario y no pudo ser contactado, presumiéndose su desistimiento ya que hasta esa fecha no volvió a presentarse a sus oficinas (fojas 39 a 39 vuelta).

3. El 21 de diciembre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 161/2016 que resolvió: **a)** Declarar probado el cargo formulado contra Línea Sindical Trans Naser, por incumplir los procedimientos de atención de reclamos; infracción administrativa de primer grado, prevista en el parágrafo IV numeral Primero del artículo 10 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 303/2011; **b)** Imponer multa de UFV 2.000.- de conformidad al numeral 2 del parágrafo II 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 parágrafo II del artículo 80 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172; tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 26 a 31):

i) En el marco de las competencias atribuidas a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, la oficina ODECO de la Terminal de Buses de la ciudad de Oruro reportó el presunto incumplimiento del operador a los Procedimientos para la Atención de Reclamos del Servicio de Transporte Automotor Público Terrestre aprobados mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 132/2009 de 15 de diciembre de 2009, durante el mes de diciembre de 2014, al no haber respondido a las Reclamaciones Directas 207/2014, 210/2014 y 211/2014.

ii) Las Reclamaciones Directas N° 207/2014, 210/2014 y 211/2014 cuentan con la canalización al operador, que indican claramente el contenido de cada uno de los reclamos realizados por los Usuarios. El operador tenía conocimiento de las reclamaciones toda vez que las mismas fueron canalizadas de forma inmediata para que se proceda con la respuesta a los usuarios, en cada una de las cuales cursa la firma de la dependiente del operador que recibió las mismas, el operador hace caso omiso del procedimiento establecido, ya que no emite ninguna respuesta a los Usuarios menos a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en el plazo establecido para tal efecto.

iii) Cursa la notificación por el retraso en la entrega de la Resolución de Reclamación Directa, la cual fue recibida por Norma Elizabeth Huarachi, dependiente del operador, a través de la cual se





evidencia que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no contó con ninguna documentación que deje constancia escrita de la decisión del operador que permita evidenciar que el operador notificó con la resolución a los usuarios, conforme determina el inciso I del Artículo 58 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172. El operador no presentó documentación que pueda desvirtuar los cargos.

iv) El proceso es por la no aplicación de los procedimientos de atención a reclamos establecidos y aprobados, la Administración no entra al fondo de la reclamación ya que se limita a fiscalizar el cumplimiento o no del procedimiento establecido por la normativa aplicable.

v) El Informe Técnico de Valoración y Cálculo, establece que no existe sanción previa al operador por este tipo de infracción, y al tratarse de un operador mediano, corresponde sancionarlo con UFV 2.000,00.-

4. Mediante Memorial de 10 de enero de 2017, Constantino Magne Miranda, en representación de Línea Sindical Trans Naser, planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 161/2016, argumentando lo siguiente (fojas 20 a 24):

i) Extraña que se declare probado el cargo formulado y se imponga sanción por denuncias hechas el año 2014.

ii) Se atendieron los reclamos 207/14 y 211/14 ofreciendo disculpas a los usuarios por los malos tratos, las cuales fueron aceptadas comprometiéndose a pasar por ODECO y desistir su reclamo, con relación al reclamo 210/14 el número telefónico de referencia no corresponde al usuario y no pudo ser contactado, presumiéndose su desistimiento ya que hasta esa fecha no volvió a presentarse a sus oficinas.

iii) La normativa vigente el 2014 establece que si el usuario no está conforme con la resolución de la reclamación directa o si cumplido el plazo para su atención no tuviese respuesta, podrá plantear reclamación administrativa en el plazo de 15 días. En el caso se atendieron las reclamaciones directas, ninguno de los usuarios presentó reclamación administrativa, lo que demuestra su satisfacción y tácito desistimiento.

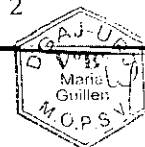
iv) En la Resolución impugnada se hace referencia a una notificación por el retraso en la entrega de la resolución de la reclamación directa recibida por Norma Elizabeth Huarachi, quien conforme a la planilla de sueldos de Diciembre de 2014 no era dependiente del operador, por lo que no se conoce tal notificación.

v) Al tratarse de denuncias de la gestión 2014, se provocan perjuicios y se causa indefensión por el tiempo transcurrido.

5. El 24 de febrero de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2017 que rechazó el recurso de revocatoria interpuesto en contra de la Resolución Sancionatoria DJ-RA S-TR LP 161/2016, expresando los siguientes fundamentos (fojas 7 a 11):

i) En relación a la extrañeza que señala el operador al haber sido notificado en el 2016 sobre denuncias realizadas el 2014, se aclara que el proceso no deriva de una denuncia, sino de una investigación de oficio sobre el cumplimiento o no de obligaciones relativas a la atención de reclamos de usuarios, dos temas distintos por su objeto, naturaleza y procedimiento. Ello no constituye un agravio y, por tanto, no corresponde mayor pronunciamiento.

ii) Con referencia a que se habrían atendido los reclamos 207/14 y 211/14 ofreciendo disculpas a los usuarios por los malos tratos, las cuales fueron aceptadas comprometiéndose a pasar por ODECO y desistir su reclamo, y que con relación al reclamo 210/14 el número telefónico de referencia no corresponde al usuario y no pudo ser contactado, presumiéndose su desistimiento ya que no volvió a presentarse a sus oficinas; tales afirmaciones carecen de valor probatorio, ya que el operador no acompañó prueba de lo afirmado. En los procesos de investigación a denuncia u oficio la carga de la prueba recae sobre la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, pero quien alegue un hecho como prueba de descargo tiene la obligación de adjuntar







documentación que acredite dicho extremo, lo que es concordante con el parágrafo I del artículo 58 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, que dispone la obligatoriedad de dejar constancia escrita de la decisión que se tome en respuesta a una reclamación. La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes realizó los actuados correspondientes para determinar el incumplimiento incurrido, es obligación del operador poner en conocimiento de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la respuesta otorgada a los Usuarios, hechos que se adecuan a lo señalado en el numeral 1 del parágrafo IV del artículo 10 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011.

iii) El operador confunde el objeto del Auto de Formulación de Cargo y de la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 161/2016. El proceso no fue iniciado por una reclamación directa o administrativa que se encuentran debidamente reguladas en los artículos 54 a 66 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, sino que nace de un incumplimiento al procedimiento de atención a reclamos; infracción prevista en el artículo 10 parágrafo IV numeral 1 del Reglamento de Infracciones y Sanciones aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011, cuyo procedimiento esta previsto en el Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 en sus artículos 75 a 80. El argumento de que no existe infracción toda vez que se llegó a un acuerdo con los usuarios y que por eso no se presentó Reclamación Administrativa, 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, por lo que no corresponde mayor pronunciamiento al respecto.

iv) Se debe señalar que la notificación realizada a la señora Norma Elizabeth Huarachi, supuesta persona ajena al personal del operador, es una intimación para que se adecuen a derecho, por haber incumplido su obligación de reportar copia de la respuesta escrita a las reclamaciones directas realizadas y canalizadas mediante formularios N°210/14, 211/14 y 207/14, de cuya revisión se puede identificar que la persona que las recibió en la ciudad de Oruro fue la Sra. Norma Huarachi; es decir, la misma persona que ahora el operador desconoce como su funcionaria. Sin embargo, al responder el Auto de Formulación de Cargo no cuestionó la firma de la supuesta no funcionaria, es más, asumió defensa y respondió al cargo, por lo tanto no corresponde que ahora trate de desconocer la firma de dicha persona. En todo caso, de ser cierta su afirmación, debió impugnar dicho acto en su momento; es decir, cuando la canalización fue entregada al operador. Sobre el particular, se recuerda al operador que toda documentación o argumentación remitida a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes tiene calidad de declaración jurada y que el falsear la misma podría generar responsabilidades en la materia que corresponda.

v) El procedimiento utilizado en la gestión 2014 es el mismo que se utiliza en la actualidad, la infracción imputada, prevista en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0303/2011, está vigente desde la gestión 2011 y el procedimiento mediante el cual se realizó el proceso de Investigación a Denuncia u Oficio, contenido en el Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 se encuentra en vigencia desde la gestión 2003, no siendo evidente el supuesto cambio normativo alégado.

6. El 22 de marzo de 2017, Constantino Magne Miranda, en representación de Línea Sindical Trans Naser, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2017, reiterando sus argumentos expuestos en el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 161/2016 y añadiendo lo siguiente (fojas 1 a 5):

i) El contenido de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RE-TR LP 52/2016 de 7 de diciembre de 2016, vulnera el artículo 120 de la Constitución Política del Estado.

ii) En la resolución impugnada en el considerando 5, se hace referencia a la extrañeza de nuestra parte que deviene precisamente del tiempo transcurrido para realizar la presente investigación de oficio, que limita el derecho a la defensa consagrado por la Carta Magna.

iii) La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no realizó una correcta valoración de los antecedentes y la prueba aportada, señalando que son simples





afirmaciones que carecerían de cualquier tipo de elemento probatorio, eso se debe a que la investigación se realiza después de mucho tiempo. La resolución impugnada señala que no se presentó prueba alguna, pero se hace referencia a la planilla de sueldos presentada como prueba a la que no le dan el valor que corresponde manifestando contradictoriamente que toda documentación o argumentación remitida a la Autoridad tiene calidad de declaración jurada.

iv) Existe contradicción al reconocer que en los procesos de investigación a denuncia u oficio como el caso presente, la carga de la prueba recae sobre la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y de forma forzada señalar que el operador tendría la obligación de adjuntar prueba.

v) No se confunden procedimientos, se hace referencia a ellos para su cumplimiento en apego al derecho al debido proceso. Si bien el proceso investigativo nace de un incumplimiento al procedimiento de atención a reclamos, no es menos cierto que para su concurrencia requisito fundamental es la Reclamación Administrativa, que en el presente caso no existe porque se dio la debida atención a los reclamos y como resultado de ello se tiene la satisfacción de los usuarios que procedimentalmente no presentaron reclamación administrativa, reiterando de que este extremo exime de responsabilidad como operador, lo contrario sería pretender juzgar por algo dos veces en instancias diferentes, lo que contraviene el ordenamiento jurídico.

7. A través de Auto RJ/AR-023/2017 de 28 de marzo de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico interpuesto por Constantino Magne Miranda, en representación de Línea Sindical Trans Naser, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2017 de 24 de febrero de 2017 (fojas 62).

**CONSIDERANDO:** Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ-Nº 685/2017 de 28 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 rechace el recurso jerárquico interpuesto por Constantino Magne Miranda, en representación de Línea Sindical Trans Naser, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2017 de 24 de febrero de 2017 y, en consecuencia, se la confirme totalmente.

**CONSIDERANDO:** Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 685/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

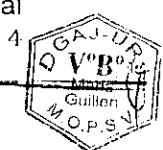
1. El parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado establece que el Estado garantiza el derecho al debido proceso y a la defensa.

2. Los incisos c) y d) del artículo 4 de la Ley Nº 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 parágrafo 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 artículo 76 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante el Decreto Supremo Nº 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.

5. Una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, corresponde analizar los argumentos expresados por el operador. Así se tiene que con referencia a que el contenido de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RE-TR LP 52/2016 de 7 de diciembre de 2016, vulneraría el artículo 120 de la Constitución Política del Estado; corresponde señalar que tal





Resolución no forma parte del proceso ahora analizado, además de no existir ninguna sustentación con relación a que acto administrativo emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes vulneraría tal disposición constitucional; por lo que no corresponde emitir pronunciamiento alguno al respecto.

6. En cuanto a que el tiempo transcurrido para realizar la investigación de oficio, limitaría el derecho a la defensa consagrado por la Carta Magna; es preciso señalar que si bien existe una demora en el proceso, toda vez que los reclamos fueron canalizados al operador en diciembre de 2014, el Auto de Formulación de Cargo se emitió el 3 de noviembre de 2015 y la Resolución Sancionatoria se dictó el 21 de diciembre de 2016, tales acciones deberán ser evaluadas internamente y, en su caso, establecerse las correspondientes responsabilidades; ello no afectó de manera alguna el derecho a la defensa del operador, quien contó e hizo uso de todos los medios normativamente previstos, presentando sus descargos, e interponiendo recursos de revocatoria y jerárquico, acciones que evidencian plenamente que ejerció el derecho a la defensa consagrado constitucionalmente, careciendo de fundamentación los alegatos en contrario expresados por el operador.

7. Respecto a que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no realizó una correcta valoración de los antecedentes y la prueba aportada, señalando que son simples afirmaciones que carecerían de cualquier tipo de elemento probatorio, porque la investigación se realiza después de mucho tiempo y a que la resolución impugnada señala que no se presentó prueba alguna, pero se hace referencia a la planilla de sueldos presentada como prueba a la que no le dan el valor que corresponde manifestando contradictoriamente que toda documentación o argumentación remitida a la Autoridad tiene calidad de declaración jurada; es menester precisar que la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 161/2016, en el Considerando 5 y la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2017, en los numerales 1 y 2 del Considerando 5, efectúan un adecuado análisis de las pruebas presentadas por el operador. En cuanto a la planilla presentada como prueba de que Norma Elizabeth Guarachi no habría sido dependiente del operador en diciembre de 2014, cursan a fojas 48 a 52 del expediente del caso, las notificaciones efectuadas en la ciudad de Oruro a la citada persona que recibió las mismas. Es pertinente reiterar que Línea Sindical Trans Naser no objetó tal recepción al responder el Auto de Formulación de Cargos, asumiendo la defensa correspondiente y validando lo posteriormente observado; por ello es razonable considerar que más allá si la persona que recibió tales notificaciones era o no dependiente del operador, él mismo tuvo pleno conocimiento de las mencionadas notificaciones.

Adicionalmente cabe recordar que el objeto del proceso por el que fue sancionado el operador es el no haber respondido las reclamaciones directas 207-2014, 210-2014 y 211-2014, de 12, 20 y 22 de diciembre de 2014, respectivamente; infracción administrativa de primer grado, prevista en el párrafo IV numeral Primero 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; aspecto que no fue desvirtuado en ninguna instancia del proceso.

8. En cuanto a que existiría contradicción al reconocer que en los procesos de investigación a denuncia u oficio, la carga de la prueba recae sobre la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y de forma forzada señalar que el operador tendría la obligación de adjuntar prueba; corresponde señalar que no se evidencia contradicción alguna al respecto, ya que es lógico que si ante la evidencia de incumplimientos normativos y habiendo dispuesto la correspondiente investigación de oficio, con base en ello se concluya que el operador incurrió en una infracción tipificada normativamente cuente con todos los medios probatorios para intentar desvirtuar los cargos formulados y la infracción sancionada; aspecto que no sucedió en el caso en el que el argumento relativo a haber satisfecho las reclamaciones directas al no existir reclamaciones administrativas y a la planilla presentada en calidad de prueba no resultaron suficientes para tal efecto.

9. Con referencia a que no se confunden procedimientos, que se hace referencia a ellos para su cumplimiento en apego al derecho al debido proceso. Si bien el proceso investigativo nace de un incumplimiento al procedimiento de atención a reclamos, no es menos cierto que para su concurrencia requisito fundamental es la Reclamación Administrativa, que en el presente no existe porque se dio la debida atención a los reclamos y emergencia, de ello se da la satisfacción





de los usuarios que procedimentalmente no presentaron reclamación administrativa, reiterando de que este extremo exime de responsabilidad como operador, lo contrario sería pretender juzgar por algo dos veces en instancias diferentes, lo que contraviene el ordenamiento jurídico; es menester precisar que lo afirmado por Línea Sindical Trans Naser se trata de dos procesos totalmente distintos por una parte está el procedimiento de reclamación de usuarios, directa y administrativa, cuyo procedimiento se encuentra contenido en los artículos 54 a 65 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 y por otra parte el de Investigación a Denuncia o de Oficio, contenido en los artículos 75 a 80 del referido Reglamento.

La infracción por la que fue sancionado el operador se originó en la Investigación de Oficio realizada que determinó que incurrió en la infracción administrativa tipificada como de primer grado, prevista en el párrafo IV numeral Primero del artículo 10 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 303/2011. Es decir, el no responder a las reclamaciones directas presentadas por los usuarios en tres casos, carece de lógica el sostener que la ausencia de reclamación administrativa eximiría de responsabilidad al operador, ya que como se analizó la falta de respuesta a la reclamación directa constituye por sí misma la infracción por la que fue sancionado, no existiendo ninguna condición que sustente la pretendida vinculación argumentada. Asimismo, al tratarse de dos infracciones que tipifican dos situaciones distintas, no existe posibilidad de que pudiese procesarse al operador dos veces por una misma infracción; evidenciándose que el análisis efectuado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes fue correcto.

10. En consideración a lo expuesto, 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 Constantino Magne Miranda, en representación de Línea Sindical Trans Naser, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2017 de 24 de febrero 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:**

**ÚNICO.-** Rechazar el recurso jerárquico planteado por Constantino Magne Miranda, en representación de Línea Sindical Trans Naser, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 17/2017 de 24 de febrero de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

