



## RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 457

La Paz, 04 DIC. 2017

**VISTOS:** El recurso jerárquico interpuesto por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martin, en representación de la Línea Sindical de Transportes El Dorado en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 68/2017 de 5 de julio 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. El 29 de noviembre de 2016, Leidy Chile Daza presentó reclamación directa contra la Línea Sindical de Transportes El Dorado señalando que el lunes 28 de noviembre de 2016 compró cuatro pasajes para Hrs. 20:00, llegando al carril 11 a las 19:45 no se encontraba la flota; esperó hasta las 19:55 y preguntó en la oficina del operador, indicándole que ya había salido y que le dieran alcance en el Tejar, fue hasta la tranca de Yotala donde se le indicó que la flota había pasado a la 20:25; volviendo a la Terminal se le indicó que la flota había salido a las 19:55; por lo que solicitó la devolución de los pasajes (fojas 1).

2. El 6 de diciembre de 2016, Línea Sindical de Transportes El Dorado, declaró improcedente la reclamación directa, señalando que se explicó a la usuaria que debía estar con 30 minutos de anticipación junto a su equipaje, su pasaje era para las 19:45, al salir faltaron 4 pasajeros que fueron llamados por sus nombres; a las 20:15 se presentó la usuaria preguntando por el bus de las 19:45, explicándole que su bus salió en hora (fojas 2).

3. Habiendo sido notificada con la decisión del operador, Leidy Chile Daza presentó el 7 de diciembre de 2016, reclamación administrativa indicando que la respuesta del operador era falsa ya que los pasajes establecen el horario de salida a las 20:00; indican que faltaron 4 pasajeros, pero en el registro de Tránsito indican 6 (fojas 3).

4. Intentado el avenimiento sin resultados, mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 18/2017 emitido el 13 de enero de 2017, la Autoridad fiscalizadora resolvió formular cargos contra la Línea Sindical de Transportes El Dorado por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso l) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley Nº 165 General de Transportes, en relación a la vulneración del inciso d) del parágrafo II del artículo 54 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR 0020/2011 (fojas 16 a 18).

5. A través de memorial de 2 de febrero de 2017, el operador respondió a la formulación de cargos presentando sus descargos (fojas 22 a 23).

6. El 4 de mayo de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 100/2017 que resolvió: i) declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Leidy Chile Daza contra la Línea Sindical de Transportes El Dorado por incumplir el itinerario en la ruta Sucre-La Paz de 28 de noviembre de 2016; y ii) Instruir al operador la devolución de los 4 boletos no utilizados, es decir la suma de Bs400.-, debiendo remitir constancia de las acciones efectuadas en 10 días, basándose en los siguientes fundamentos (fojas 34 a 37):

i) La ATT centró su análisis en identificar si existió presunto incumplimiento de itinerarios y si el operador respondió a los cargos formulados en su contra.

ii) En virtud a lo establecido en el Informe Técnico y considerando que el operador respondió a la formulación de cargos realizada en su contra, presentando como prueba de descargo una Certificación de 31 de enero de 2017 que lleva el sello de la Policía Boliviana, Terminal Terrestre de Buses y tiene estampada una firma, sin que se identifique a la persona que lo expide, se evidencia que no es prueba válida para desvirtuar los cargos formulados.

iii) El operador, al resolver la reclamación directa presentada, manifestó que el pasaje de la usuaria era para horas 19:45 del 28 de noviembre de 2016; sin embargo, de la revisión de las





Facturas de los Boletos N° 257829, 257830, 257831 y 257832, se establece que en la casilla correspondiente a la hora de salida del bus se consigna: "20:00", por lo que se evidencia una contradicción entre lo manifestado por el operador y lo consignado en las facturas de boletos en relación a la hora de salida del bus; estableciéndose que el bus salió anticipadamente y no cumplió con el horario de salida establecida en el boleto, consecuentemente el operador no logró desvirtuar los cargos formulados en su contra; correspondiendo se realice la reposición del importe de los cuatro boletos no utilizados, es decir la suma de Bs400.- a favor de la usuaria.

7. Mediante memorial de 22 de mayo de 2017, complementado el 24 de ese mes y año, Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 100/2017, argumentando lo siguiente (fojas 46 a 47):

i) La señora Leydi Chile Daza no es la usuaria directa del servicio pues como se evidencia en el manifiesto de pasajeros de 28 de noviembre de 2016 con horas 20:00, en la Ruta Sucre-La Paz, no figura el nombre de la supuesta reclamante y tampoco existe documento de los cuatro usuarios que autoricen a efectuar la reclamación, existiendo falta de legalidad en la representación de la supuesta reclamante.

ii) Se adjuntó la certificación del horario de salida, la cual contiene la debida subsanación de la omisión del nombre del firmante, situación observada por la ATT.

iii) La respuesta a la reclamación directa fue un error de la persona que respondió la misma, situación que puede ser corroborada con la verdad material establecida en los descargos presentados, ya que el bus salió a las 20:05, habiendo los usuarios llegado con retraso a la terminal de buses de Sucre, según informe de la encargada en esa ciudad, que aclara que ni siquiera pudieron registrar sus equipajes, mucho menos abordar el bus de Hrs. 20:00.

iv) El viaje cuestionado de 28 de noviembre de 2016, estaba programado para horas 20:00 en el tramo en cuestión y no, como equivocadamente se respondió, para las 19:45 adjuntando para tal efecto el informe de la encargada de Sucre.

v) Se adjuntó el manifiesto de pasajeros donde se evidencia la programación a las 20:00 y la certificación que evidencia que salió a las 20:05, cumpliendo la normativa vigente.

vi) La reclamante señaló que se apersonaron a la terminal de buses a horas 19:45, incumpliendo el artículo 6 inciso c) de la Resolución Administrativa Regulatoria TR 020/2011.

8. El 5 de julio de 2017, el ente regulador dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 68/2017 que resolvió: i) Aceptar el recurso de revocatoria interpuesto por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 100/2017; ii) Revocar parcialmente la Resolución impugnada dejando sin efecto el punto resolutive Segundo; y iii) Instruir al operador efectuar la devolución del monto correspondiente a los cuatro boletos no utilizados, reembolsando Bs400.- a favor de Claudia Blanco, con Cédula de Identidad N° 7074515 por los pasajes no utilizados el 28 de noviembre de 2016, en la ruta Sucre-La Paz, correspondiente a los asientos números 25, 26, 27 y 28 del Bus con placa de control 2550-TFU, en virtud a lo establecido en el inciso b) del parágrafo II del artículo 65 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, debiendo remitir constancia de las acciones efectuadas en el plazo de 10 días; expresando los siguientes fundamentos (fojas 61 a 68):

i) El operador en la tramitación de la reclamación directa reconoció a la Sra. Leydi Chile Daza como usuaria, sin cuestionar el hecho de que ella no se encontraba en la lista de pasajeros, pues en el formulario de reclamación directa N° 96, la identificó como solicitante del reclamo y canalizó el trámite en el marco de lo establecido en el artículo 55 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, el cual dispone que el usuario o un tercero por él, previa identificación presentará su reclamación en una primera instancia ante la empresa o entidad regulada; habiéndola inclusive notificado con la resolución de la reclamación directa. Por otro lado, el parágrafo I del artículo 59 del citado Reglamento prevé que el usuario o un tercero por él podrá presentar la reclamación administrativa en el plazo de 15 días, aspecto cumplido en el caso.





ii) Del examen de las pruebas remitidas en revocatoria, se verifica que no son de reciente obtención, pues tanto la certificación de la Unidad de Tránsito, como la nómina de pasajeros ya fueron remitidas a la ATT; es preocupante que la primera certificación no consigne el nombre, ni el cargo de la persona firmante y que en la segunda certificación se rectifiquen esos extremos. Asimismo, en la Nómina de Pasajeros original remitida en instancia se encuentra el manuscrito en tinta roja del enunciado 19:55 en la parte superior derecha, mientras que en la copia remitida por el operador se consigna "20:05", poco legible y presuntamente manuscrito; aspectos que no prueban la hora de salida del bus cuestionado.

iii) Revisados los horarios y frecuencias emitidas por el Viceministerio de Transportes en el sistema SIO-NET se verificó que el operador no cuenta con horarios designados a ningún punto del país a horas 19:45 ni a las 20:00, por lo que lo indicado por la funcionaria del operador carece de veracidad. Se confirmó en el mismo Sistema que se autorizó al operador la prestación del servicio en la ruta La Paz-Sucre y viceversa, en los horarios de salida y retorno de 18:30 y 19:30; por lo que aún si como afirma, habría salido a las 19:45 o 20:05 del 28 de noviembre de 2016 en la ruta Sucre La Paz, éste lo habría hecho en una hora en la que no está habilitado para operar, incumpliendo su itinerario y horario.

iv) La valoración en el fondo del conflicto, como las actuaciones procesales no adolecen de vicios de anulabilidad o nulidad que puedan afectar al mismo; sin embargo, mediante el punto resolutivo Segundo de la "RAR 100/2017" se instruyó al operador a efectuar la devolución de la suma de Bs400.- por los cuatro boletos no utilizados, a favor de la usuaria; objetivamente, por los datos del proceso, se conoce que la nombrada señora no es usuaria debido a que su nombre no aparece en la lista de pasajeros y las facturas de los pasajes tampoco se encuentra a su nombre, en consecuencia, no corresponde devolver los pasajes a la Sra. Leydi Chile Daza, sino más bien a la Sra. Claudia Blanco, con Cédula de Identidad N° 7074515, ya que las facturas de los pasajes se encuentran a su nombre.

v) La ATT acepta que existe un error en la instrucción establecida en el artículo resolutivo Segundo de la "RAR 100/2017" en la que debió estar de manera individualizada el nombre de la usuaria que canceló por los pasajes y a la cual corresponde la devolución; por lo que es pertinente que se reencamine la referida instrucción, por lo que toca corregir el citado punto.

9. El 27 de julio de 2017, Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TR LP 68/2017, reiterando lo argumentado en su recurso de revocatoria (fojas 69 a 69 vuelta).

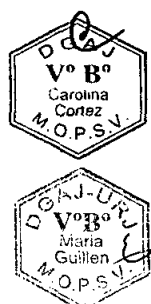
10. A través de Auto RJ/AR-059/2017 de 3 de agosto de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico interpuesto en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TR LP 68/2017 de 5 de julio de 2017, planteado por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado (fojas 71).

**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 1108/2017 de 4 de diciembre 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 Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TR LP 68/2017 de 5 de julio 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° 1108/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo I del artículo 55 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que el usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante la empresa o entidad regulada.

2. El párrafo I del artículo 59 del referido Reglamento establece que si la empresa o entidad





regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él, podrán presentarlo a la Superintendencia competente, en el plazo de 15 días.

3. El párrafo III del artículo 58 y el párrafo II del artículo 63 del mismo Reglamento establecen que en los procedimientos de reclamación directa y administrativa la carga de la prueba es del operador.

4. El inciso I) del párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transportes, determina que el incumplimiento de los itinerarios de puntualidad y cancelación, aprobados por la autoridad competente constituye infracción contra los derechos de los usuarios.

5. El inciso d) del párrafo II del artículo 54 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor Público Interdepartamental de Pasajeros aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR 0020/2011 dispone que en caso de que el operador anticipe el viaje sin avisar al pasajero, deberá proporcionarle un espacio en el siguiente viaje que le resulte conveniente a su destino final: si el operador no dispone de salidas de buses, deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para el embarque del pasajero en otro operador; en estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo espacio correspondiera a una tarifa superior. Cuando el pasajero no acepte ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del 100% del importe pagado, sin cargo alguno.

6. Una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable, cabe atender los argumentos expuestos por el recurrente en el orden en que fueron expuestos. En ese sentido, se tiene lo siguiente: En relación a que *la reclamante no es la usuaria directa del servicio pues como se evidencia en el manifiesto de pasajeros de 28 de noviembre de 2016 con horas 20:00, en la Ruta Sucre-La Paz, no figura el nombre de la supuesta reclamante y tampoco existe documento de los cuatro usuarios que autoricen a efectuar la reclamación, existiendo falta de legalidad en la representación de la supuesta reclamante; corresponde señalar que es correcto y adecuado a la normativa aplicable el análisis efectuado por el ente regulador que estableció que el operador en la tramitación de la reclamación directa reconoció a la Sra. Leydi Chile Daza como usuaria, sin cuestionar el hecho de que ella no se encontraba en la lista de pasajeros, pues en el formulario de reclamación directa N° 96, la identificó como solicitante del reclamo y canalizó el trámite en el marco de lo establecido en el artículo 55 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, el cual dispone que el usuario o un tercero por él, previa identificación presentará su reclamación en una primera instancia ante la empresa o entidad regulada; habiéndola inclusive notificado con la resolución de la reclamación directa. Por otro lado, el párrafo I del artículo 59 del citado Reglamento prevé que el usuario o un tercero por él podrá presentar la reclamación administrativa en el plazo de 15 días, aspecto cumplido en el caso. Adicionalmente, es necesario expresar que inclusive en la respuesta a la reclamación directa, cursante a fojas 2 del expediente del caso, el operador señala: "La señorita Leidy compró 4 pasajes a la ciudad de La Paz (...)" ; es decir, la reconoció como la persona que efectuó la compra de los pasajes y en mérito a ello la notificó con la respuesta a la reclamación directa; evidenciándose que el intento de desconocer la legalidad de las actuaciones de la reclamante resulta extemporáneo e infundado.*

7. En cuanto a que *la respuesta a la reclamación directa fue un error de la persona que respondió la misma, situación que puede ser corroborada con la verdad material establecida en los descargos presentados, ya que el bus salió a las 20:05, habiendo los usuarios llegado con retraso a la terminal de buses de Sucre, según informe de la encargada en esa ciudad, que aclara que ni siquiera pudieron registrar sus equipajes, mucho menos abordar el bus de Hrs. 20:00; cabe reiterar que más allá de las distintas y contradictorias versiones presentadas ante el ente regulador por parte del operador, la ATT, revisados los horarios y frecuencias emitidas por el Viceministerio de Transportes en el sistema SIO-NET, verificó que el operador no cuenta con horarios designados a ningún punto del país a horas 19:45 ni a las 20:00, por lo que lo indicado por la funcionaria del operador carece de veracidad y habiéndose confirmado en el mismo Sistema que se autorizó al operador la prestación del servicio en la ruta La Paz-Sucre y viceversa, en los horarios de salida y retorno de 18:30 y 19:30; por lo que aún si como afirma, habría salido a las 19:45 o 20:05 del 28 de noviembre de 2016 en la ruta Sucre La Paz, lo habría hecho en una hora en la que no está habilitado para operar, incumpliendo su itinerario y horario.*





8. Con relación a que el viaje cuestionado de 28 de noviembre de 2016, estaba programado para horas 20:00 en el tramo en cuestión y no, como equivocadamente se respondió, para las 19:45 adjuntando para tal efecto el informe de la encargada de Sucre. Asimismo, se adjuntó el manifiesto de pasajeros donde se evidencia la programación a las 20:00 y la certificación que evidencia que salió en a las 20:05, cumpliendo la normativa vigente. Se adjuntó la certificación del horario de salida, la cual contiene la debida subsanación de la omisión del nombre del firmante; corresponde reiterar lo expresado en el punto anterior que se comprobó fehacientemente un incumplimiento a los itinerarios y horarios aprobados. Adicionalmente debe señalarse que tanto el Informe de la Encargada de Sucre, como el manifiesto de pasajeros y la Certificación presentadas, más allá de las dudas que generan sobre su idoneidad, no constituyen prueba de reciente obtención por lo que no resulta pertinente su análisis en relación al caso y no desvirtúan las conclusiones a las que arribó el ente regulador; con base en los documentos aportados oportunamente durante la tramitación de las reclamaciones directa y administrativa.

9. En cuanto a que la reclamante señaló que se apersonaron a la terminal de buses a horas 19:45, incumpliendo de el artículo 6 inciso c) de la Resolución Administrativa Regulatoria TR 020/2011; corresponde señalar que toda vez que Línea Sindical Transportes El Dorado vendió los pasajes para una hora en la que no estaba autorizado a operar, colocó datos erróneos en los pasajes y brindó información equivocada e imprecisa a las usuaria, determinándose que incumplió su horario autorizado; el argumento invocado por el operador resulta inconducente a determinar si cometió o no la infracción; aspecto que como quedó establecido fue comprobado en forma fehaciente y sin lugar a duda alguna.

10. En consideración a todo 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 interpuesto por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TR LP 68/2017 de 5 de julio de 2017 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 interpuesto por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín, en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA TR LP 68/2017 de 5 de julio de 2017 y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

