



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 026  
La Paz, 24 ENE. 2020

**VISTOS:** El recurso jerárquico planteado por Jorge Augusto Valle Vargas, en representación de Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 75/2019 de 5 de septiembre de 2019, 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 8 de mayo de 2018, Rossy Ribera Machado a nombre de Carlos Gabriel Rivera Ayala, presento reclamación directa ante la Oficina ODECO de la ATT, a través de la cual manifestó: "... Equipaje extraviado, mi prometido vino a visitarme desde Puerto Rico hasta Santa Cruz y su equipaje nunca llego, causando graves perjuicios hacia él, mi queja es que el *counter* de Avianca no nos ofreció el servicio por pérdida de equipaje. Nosotros ignoramos el servicio que presta Odeco, pero por mi parte tuve que llevarle ropa y calmar a mi novio, pero eso no sirvió de nada, porque a su regreso también extraviaron la maleta por negligencia de la aerolínea. Mi prometido y yo no volveremos a utilizar esa aerolínea y nos encargaremos de denunciar en todas las redes sociales lo pésimo del servicio de Avianca..." (fojas 24 y 26).

2. Mediante Nota de 19 de junio de 2018 Avianca resolvió la reclamación directa presentada, expresando: "... Hemos recibido su reclamo presentado ante la ATT en Bolivia con respecto a la demora en su entrega de equipaje cuando viajo con nosotros en mayo. Al respecto, le comento que de acuerdo a lo que me explican mis compañeros del área de equipajes; me comentan que de acuerdo a lo investigado de momento el equipaje no fue transferido por la aerolínea que le transportó previamente. En el seguimiento consta que le fue solicitado que completara documento con el contenido de su equipaje; sin embargo, aún no se recibe, por lo que le fue enviado un recordatorio recientemente; puesto que este documento es importante para continuar la investigación y dar con el paradero de su equipaje; por lo que agradecemos el pronto envío de los documentos solicitados..." (fojas 20).

3. El 10 de julio de 2018, Rossy Ribera Machado presento la Reclamación Administrativa ante la ATT de Carlos Gabriel Rivera Ayala, expresando: "... Yo Gabriel Rivera Ayala con ID N° 533098219 de nacionalidad americana me dirijo a ustedes mediante la presente para expresar mi reclamo por extravío de mi maleta, por negligencia de parte de la aerolínea al no brindar el soporte y la ayuda hacia mi persona, por el tiempo perdido y por la demora en la solución de mi caso. Quiero expresar que en mi viaje desde Puerto Rico - Bolivia, con fecha de ingreso a Santa Cruz - Bolivia el día 4 de mayo en el vuelo 7388 operado por Avianca, mi maleta no llego y al dirigirme hacia el agente del servicio al pasajero, llene un formulario por pérdida de mi equipaje, el agente me aseguro que mi equipaje llegaría al día siguiente y que se me informaría, nunca me llamaron y tampoco me brindo el servicio de compensación por pérdidas o demoras de mis pertenencias, no se me informo el servicio que presta la ODECO en este país, enterándome del mismo en mi país de residencia a mi regreso. También deseo agregar, que me hicieron llenar un formulario por pérdida de equipajes tres veces, cuando llegue a Bolivia, y cuando salí de este país (físicos) ya que mi prometida denunció esta irregularidad a través del portal web ([www.mireclamo.bo](http://www.mireclamo.bo)) al vernos ignorados y sin respuestas y seguimos ignorados y sin respuesta hasta la fecha. Es por ello que me dirijo a usted directamente y autorizo a mi prometida, a quien visite y visitare frecuentemente en su país, la Srta. Rossy Ribera Machado con CI. 8160516 S.C. de nacionalidad boliviana, para que de seguimiento a mi caso de manera personal. Resguardándome en los derechos hacia el pasajero que su institución brinda. Exijo una pronta respuesta a mi caso, y compensación por todo el perjuicio causado y el tiempo perdido..." (fojas 25).

4. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 286/2018 de 12 de diciembre de 2018, la ATT formulo cargos contra el operador por la presunta pérdida de equipaje del usuario en la ruta Puerto Rico - Santa Cruz el 4 de mayo de 2018 y por, supuestamente, no haber brindado respuesta a la reclamación directa dentro del plazo previsto por norma y haberla comunicado (fojas 32 a 36).

5. A través de memorial presentado a la ATT el 28 de diciembre de 2018, Avianca solicitó



5. A través de memorial presentado a la ATT el 28 de diciembre de 2018, Avianca solicitó ampliación de plazo, petición que fue atendida por el Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 17/2019 que dispuso abrir termino probatorio de 10 días y a su culminación se tendría por clausurado el mismo sin necesidad de emitir nuevo acto administrativo (fojas 41 y 42).

6. El 14 de febrero de 2019, el operador aportó elementos respaldatorios sobre la reclamación (fojas 48 a 53).

7. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 158/2019 de 28 de junio de 2019 la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió: **i)** Declarar infundada la reclamación administrativa presentada por Rossy Ribera Machado a nombre de Carlos Gabriel Rivera Ayala contra AVIANCA toda vez que la reclamación administrativa carece de objeto al haber el operador procedido a restituir la suma de \$us400.- por la pérdida de equipaje del usuario en la ruta Puerto Rico - Santa Cruz el 4 de mayo de 2018; **ii)** Declarar fundada la reclamación administrativa presentada al no haberse desvirtuado la comisión de la infracción de tercer grado establecida en el inciso f) del parágrafo III del artículo 71 del Reglamento Regulatorio de Transporte Aéreo aprobado por la Resolución Ministerial N° 030 de 30 de enero de 2017, al haber incumplido lo establecido en los numerales 13, 14 y 16 de la "RAR 133/09"; **iii)** Sancionar a AVIANCA con multa de UFV 15.625.-, al no haber emitido resolución de respuesta a la reclamación directa dentro del plazo previsto por la normativa regulatoria; y **iv)** Otorgar la posibilidad de conmutar la multa con un 25% de reducción en caso de consentir la infracción cometida, renunciar a presentar recursos de impugnación y pagar la multa en el plazo establecido; expresando los siguientes fundamentos (fojas 58 a 65):

**i)** Sobre la nulidad invocada por el operador a través del memorial presentado el 14 de febrero de 2019 en respuesta al Auto 286/2018, de la revisión del expediente, se establece que el 8 de mayo de 2018 la reclamante, a nombre del usuario, presentó reclamación directa ante el operador que fue tramitada y mereció la resolución de 19 de junio de 2018, quien no observó la personería de la reclamante y sustanció los argumentos de fondo planteados, por ello, el cuestionamiento del operador, resulta extemporáneo. Posteriormente, el 10 de julio de 2018 se recibió en la ATT la reclamación administrativa, suscrita por el usuario, en la misma nota autorizó la actuación de Rossy Ribera Machado dentro del procedimiento reclamación administrativa, con lo que se acredita la legitimación activa de la reclamante para actuar dentro del procedimiento administrativo. El operador no puede omitir considerar que todas las tratativas que realizó a efectos de arribar a un acuerdo, fueron efectuadas por medio de la reclamante, sin observación alguna, consintiendo de esa manera sobre su legitimación. La Sentencia Constitucional 0731/2010--R de 26 de julio de 2010 estableció jurisprudencia al respecto. Las reclamaciones directa y administrativa pueden ser interpuestas por el usuario o a través de un tercero a su nombre previa identificación; en ese entendido, la nulidad alegada carece de asidero legal.

**ii)** Respecto a la pérdida del equipaje; se concluye que el usuario el 4 de mayo de 2018 realizó un viaje en la ruta Puerto Rico - Santa Cruz, en cuya oportunidad su equipaje registrado fue extraviado, lo que dio lugar a las reclamaciones directa y administrativa. El 14 de febrero de 2019, el operador expuso: "(...) hemos recibido de nuestra Casa Matriz un intercambio de comunicaciones sostenidas con la Sra. RIBERA, donde se acredita el pago de un monto que la empresa le efectuó como compensación por su reclamo, con lo que el caso estaría cerrado (...)". En respuesta a la citada propuesta, la reclamante el 25 de octubre de 2018 manifestó: "(...) le adjunto los documentos requeridos, estaremos atentos a cualquier dato extra que deseen para obtener nuestra compensación, le agradeceremos por no olvidar nuestro asunto, y optamos por el pago de \$us400.-". Se establece que la reclamante aceptó la propuesta efectuada por el operador consistente en el pago de \$us400.-, con lo que se procedió a la reposición del derecho vulnerado, extinguiéndose el objeto de la reclamación presentada.

**iii)** En relación al segundo cargo, debido a que el operador aparentemente incumplió lo establecido en los numerales 13, 14 y 16 de la RAR 133/09, al no haber respondido la reclamación directa dentro del plazo previsto en la norma; en su respuesta a la formulación de cargos, no manifestó nada respecto a ello. Se establece que el 8 de mayo de 2018, la reclamante interpuso reclamación directa, la cual debió ser atendida por el operador en el plazo de 10 días de conformidad al numeral 13 de la "RAR 133/09", el cual culminó el 22 de mayo de 2018. El operador respondió el 19 de junio de 2018, extemporáneamente, incumpliendo el procedimiento





de atención a reclamos. Al no haber desvirtuado la comisión de la infracción de no haber emitido respuesta a la reclamación directa dentro del plazo previsto por la normativa regulatoria, la ATT constató que es la cuarta vez que incurre en ella; correspondiendo imponerle la sanción de multa de UFV 15.625.- en cumplimiento a lo establecido en el parágrafo II del artículo 73 del Reglamento Aéreo.

8. Mediante memorial de 22 de julio de 2019, Jorge Augusto Valle Vargas, en representación de AVIANCA, interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 158/2019 de 28 de junio de 2019, argumentando lo siguiente (fojas 71 a 74):

i) En la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 158/2019 no se dio cumplimiento a lo establecido en el parágrafo I del artículo 55 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, ni se consideró el inciso a) del artículo 61 del mismo Reglamento, siendo evidente que no se dio cumplimiento a los requisitos de admisibilidad por parte de la ATT que de oficio debió haber procedido al rechazo de la reclamación administrativa.

ii) En el Informe Técnico ATT-DTRSP-ODE AVV-INF TEC SC 51/2018 de 23 de agosto de 2018 se señala sobre la presentación de la reclamación: "...No, presentado fuera de plazo...", contradicción que se suma a otras como el que la carta de reclamación se encuentra fechada con 11 de julio de 2018 mientras que, supuestamente, habría sido presentada el día 10 del mismo mes, situación que genera interrogantes, como el hecho de que recién sea en la citada nota que se hubiera autorizado a Rossy Ribera Machado para hacer el seguimiento de la reclamación directa sin una autorización previa o mandato de representación.

iii) La ATT no consideró lo establecido en el artículo 8 de la RAR 133/2009 sobre el plazo de presentación de la autorización del pasajero a un tercero para que actúe por él, cuyo incumplimiento se castiga con la anulación del reclamo, en el caso en específico Rossy Ribera Machado fue autorizada por el usuario a representarlo después de 45 días hábiles del plazo otorgado por la "RAR 133/2009".

iv) Entre otras normas, se vulneró a) El artículo 13 de la Ley N° 2341, b) El artículo 67 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo aprobado por el Decreto Supremo N° 27113; c) El parágrafo I del artículo 55 y el artículo 61 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172; d) El parágrafo III del artículo 8 de la Reglamento aprobado por la "RAR 133/2009".

v) Con la resolución impugnada, la ATT vulneró los principios de congruencia, sometimiento pleno a la Ley y de Verdad material.

9. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 75/2019 de 5 de septiembre de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Jorge Augusto Valle Vargas, en representación de AVIANCA, contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 158/2019, confirmándola totalmente; en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 75 a 82):

i) En el proceso de reclamación administrativa de instancia se formularon dos cargos en contra del operador, el primero por presuntamente haber extraviado el equipaje del usuario en la ruta Puerto Rico - Santa Cruz de 4 de mayo de 2018 y, el segundo, por presuntamente no aplicar los procedimientos de atención de reclamos. Al respecto, el primer cargo y su resolución no fueron objeto de observación por parte del recurrente; sobre el segundo cargo y la declaración de reclamación fundada en la Resolución impugnada constituye el objeto de la impugnación.

ii) El plazo máximo para dar respuesta a las reclamaciones directas establecido en el numeral 13 de la RAR 133/2009, es de 10 días, es decir que el operador debió responder a la reclamación efectuada por el usuario dentro dicho plazo; el usuario realizó su reclamación directa el 8 de mayo de 2018 y el operador emitió respuesta el 19 de junio de 2018; 29 días hábiles después, fuera del plazo establecido al efecto, por lo que la decisión establecida en el punto resolutivo segundo la Resolución impugnada está debidamente motivada y fundamentada.





mediante memorial de 14 de febrero de 2019, no existen elementos que demuestren que el operador hubiera contestado la reclamación directa dentro del plazo establecido para el efecto.

iv) No solo se debe tomar en cuenta que el operador, en el proceso de instancia, no presentó pruebas que hubiera resuelto la reclamación directa del usuario dentro del plazo pertinente, sino que resulta evidente que el operador emitió la respuesta 29 días hábiles después de su presentación, por lo que no existe ninguna contradicción normativa o de relación de hechos, por lo que no se vulnera de modo alguno los derechos del procesado ni los principios procesales consagrados en la Constitución Política del Estado y la Ley N° 2341.

v) Respecto al presunto incumplimiento de la ATT al párrafo I del artículo 55 y al inciso a) del artículo 61 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172. En el caso del artículo 55, es la empresa regulada la que debe asegurarse de que los reclamantes cumplan con los requisitos de admisibilidad, pues la reclamación directa es efectuada ante las oficinas ODECO de los regulados y si en su defecto dicha reclamación hubiera sido presentada ante una de las oficinas ODECO de la ATT, estas no tienen ni las atribuciones ni la capacidad para atender dichos reclamos, su misión consiste en canalizar el reclamo al operador. Una vez emitida la respuesta a la reclamación directa o transcurrido el plazo sin que el operador hubiera resuelto la misma, tras la reclamación en segunda instancia o administrativa recién la ATT abre su competencia. Sobre la admisibilidad de la reclamación administrativa, fue el usuario quien presentó la misma y en su nota de interposición habilitó a la tercera por el usuario para que pueda intervenir en dicha tramitación.

vi) Sobre el cuestionamiento al "Informe 51/2018", en el citado informe se estableció que la reclamación directa y la reclamación administrativa fueron presentadas dentro de plazo, dejando constancia de que la respuesta del operador fue realizada 20 días después de vencido el plazo establecido al efecto, determinando que el reclamo no fue atendido en plazo; no existiendo contradicciones ni incongruencia. Por otra parte, que la nota de interposición de reclamación administrativa este fechada con una data posterior a la presentación resulta anodino, toda vez que por el sello electrónico de recepción se establece incuestionablemente que la mencionada reclamación fue presentada el 10 de julio de 2018, motivo por los que, las supuestas "interrogantes" que podrían haber surgido al respecto, no tienen asidero.

vii) En cuanto al argumento del recurrente de que la ATT no considero lo establecido en el artículo 8 de la "RAR 133/2009" sobre el plazo de presentación de la autorización del pasajero a un tercero para que actúe por él, cabe reiterar lo señalado anteriormente, pues como se dijo, la reclamación directa no es de competencia de la ATT, quien reconoció la participación de la tercera por el usuario abrió su competencia, trámite y emitió su decisión sin cuestionar aquello fue el propio operador, quien además al notificar dicha decisión fuera de plazo, abrió un nuevo plazo para la presentación de la reclamación administrativa a favor del usuario y de la TERCERA POR EL usuario; bajo dicho contexto el ahora recurrente no puede reclamar a esta Autoridad por una actuación que no solo efectuó, sino que asumió por encima del propio precepto jurídico del cual reclama su aplicación.

viii) El principio *in dubio pro actione* es un principio fundamental del Derecho Administrativo, aplicable en diferentes ámbitos del mismo, y se constituye como una garantía a favor del administrado, debido a que la Administración se encuentra obligada a interpretar la norma en favor del administrado en el ejercicio del derecho de acción; es decir, que en caso de duda, esta debe resolverse atendiendo a la interpretación más favorable al derecho de acción, al derecho del interesado. Existiendo jurisprudencia constitucional, contenida en SC 136/2003-R.

ix) En relación a la supuesta "Normativa Jurídica Vulnerada", cabe señalar que el recurrente debió explicar de qué manera se habrían vulnerando las mismas, pues su simple alusión no constituye razón suficiente para que la ATT se pronuncie de una manera más amplia al respecto.

10. Mediante memorial presentado el 26 de septiembre de 2019, Jorge Augusto Valle Vargas, en representación de AVIANCA, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 75/2019, reiterando los argumentos expuestos en su recurso de revocatoria y añadiendo los siguientes (fojas 87 a 89):

i) El Considerando 5 (Análisis y Conclusiones) en sus puntos 2 y 4, señala que el 8 de mayo de 2019, la Tercera Reclamante y el usuario presentaron ambas reclamaciones ante la ATT





2019, la Tercera Reclamante y el usuario presentaron ambas reclamaciones ante la ATT omitiendo la presentación de la reclamación en primera instancia ante la empresa, incumpliendo lo establecido en el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 en su Artículo 55 parágrafo I; es decir, la ATT inicia el computo de plazo como si la Reclamación hubiera sido presentada a la empresa. El Considerando 5 pretende una justificación a tal incumplimiento aduciendo que su misión en la Reclamación Directa es canalizar el reclamo.

ii) No se considera lo dispuesto en el inciso a) del artículo 61 del citado Reglamento, que señala: "El rechazo de la reclamación cuando sea manifiestamente infundada; no corresponda a la competencia de la Superintendencia; se hubiere presentado a la empresa o entidad regulada fuera del plazo establecido; o se la hubiera presentado de manera directa a la superintendencia" (ahora ATT). Es evidente que no se cumplieron los requisitos de admisibilidad, ni el plazo para el pronunciamiento por parte de la ATT, la cual de oficio debía proceder al rechazo.

iii) La Reclamación Directa presentada ante la ATT el 8 de mayo de 2018, fue realizada sin mandato de representación o autorización por parte del usuario a favor de Rossy Ribera Machado, vulnerando el artículo 13 de la Ley N° 2341 y el artículo 67 del Decreto Supremo N° 27113.

iv) La "Resolución Revocatoria N° 75" establece en su parte Resolutiva Única, confirmar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 158/2019, de 28 de junio de 2019 "en todas sus partes de acuerdo a lo previsto en el inciso c) del parágrafo 11 del Artículo 89 del REGLAMENTO", es decir, no se determina de manera expresa y precisa bajo que normativa se está confirmando dicho acto administrativo, simplemente señala "REGLAMENTO" de una manera genérica, lo cual no brinda la seguridad jurídica al administrado siendo contraria al principio de legalidad, al no señalar la norma jurídica en la cual pretenden justificar el acto administrativo.

v) Las partes considerativas y Resolutiva de la Resolución Revocatoria N° 75, no brindan seguridad jurídica al no demostrar certeza plena, firme y convicción al no estar revestida de congruencia, legalidad y legitimidad, principios fundamentales en el ordenamiento jurídico administrativo, toda vez que la Administración Pública se encuentra obligada a someter sus actos enteramente a la Ley.

11. Mediante Auto RJ/AR-072/2019 de 10 de octubre de 2019, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico presentado por Jorge Augusto Valle Vargas, en representación de AVIANCA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 75/2019 (fojas 91).

**CONSIDERANDO:** Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 036/2020, de 15 de enero 2020, 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 planteado por Jorge Augusto Valle Vargas, en representación de Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 75/2019 de 5 de septiembre de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmándola totalmente.

**CONSIDERANDO:** Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 036/2020, 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 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 artículo 13 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de los Usuarios de



los Servicios Aeronáuticos aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 133/09 establece los plazos para dar respuesta a las Reclamaciones Directas independientemente de procurar una solución inmediata, principalmente en casos de demora, cancelación y/o sobreventa, tal como lo establece el Decreto Supremo N° 0285. Determinando el plazo de 10 días para el caso.

4. El inciso f) de las infracciones de Tercer Grado del numeral III del artículo 71 del Reglamento Regulatorio de Transporte Aéreo aprobado por la Resolución Ministerial N° 030 de 30 de enero de 2017 tipifica como infracción para operadores aéreos el no aplicar los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Regulatoria.

5. La Resolución Administrativa ATT-DJ-RA LP 8/2014 de 27 de mayo de 2014 que aprobó el Procedimiento General para el Funcionamiento e Interrelación de los Usuarios, Operadores y Proveedores de los Sectores de Telecomunicaciones, Transporte y Servicio Postal con la Oficina Virtual mireclamo.bo y los Términos y Condiciones de Uso y Servicio de la Aplicación Web mireclamo.bo, estableciendo que todo reclamo generado y canalizado mediante la Oficina Virtual mireclamo.bo será considerado como una reclamación directa, sujeta a la normativa aplicable.

6. Conforme a los antecedentes del caso y considerando el marco normativo aplicable, se concluye que respecto al argumento del operador de que *el Considerando 5 (Análisis y Conclusiones) en sus puntos 2 y 4, señala que el 8 de mayo de de 2019, la Tercera Reclamante y el usuario presentaron ambas reclamaciones ante la ATT, lo cual omitiría la presentación de la reclamación en primera instancia ante la empresa, incumpliendo lo establecido en el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 en su artículo 55 parágrafo I; es decir, la ATT inicia el computo de plazo como si la Reclamación hubiera sido presentada a la empresa. El Considerando 5 pretende una justificación a tal incumplimiento aduciendo que su misión en la Reclamación Directa es canalizar el reclamo; corresponde señalar que mediante Resolución Administrativa ATT-DJ-RA LP 8/2014 de 27 de mayo de 2014 se aprobó el Procedimiento General para el Funcionamiento e Interrelación de los Usuarios, Operadores y Proveedores de los Sectores de Telecomunicaciones, Transporte y Servicio Postal con la Oficina Virtual mireclamo.bo, tal Oficina Virtual es únicamente un mecanismo de facilitación, tanto para usuarios como para operadores de los referidos servicios, para la canalización de reclamaciones. Respecto al cómputo de plazos, el mismo está determinado en el artículo 8 del citado Procedimiento, no existiendo fundamentación suficiente que sustente los argumentos expuestos por AVIANCA. Es menester precisar, que tal Procedimiento se encuentra en plena vigencia al no haber sido impugnada la Resolución que lo puso en vigencia desde el año 2014 y es de conocimiento de todos los operadores, no existiendo constancia de que el recurrente hubiese efectuado alguna observación al mismo desde su aprobación. Como establece el señalado Procedimiento en su artículo 5 toda gestión llevada adelante por la Oficina Virtual mireclamo.bo, es de carácter informal y previo al procedimiento de reclamación directa. Adicionalmente, debe expresarse que durante la tramitación del proceso de instancia el operador no cuestionó el uso de la mencionada Oficina Virtual.*

Por otra parte, el parágrafo I del artículo 55 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que el usuario o un tercero por él, previa identificación, presentara su reclamación, en una primera instancia ante la empresa o entidad regulada y tal como se expresó anteriormente al haber sido canalizado el reclamo hacía el operador resulta evidente el cumplimiento de tal previsión normativa, careciendo de asidero legal lo argumentado por el operador. Asimismo, quien reconoció la participación de la tercera por el usuario abrió su competencia, tramite y emitió su decisión sin cuestionar aquello fue el propio operador, quien además al notificar dicha decisión fuera de plazo, abrió un nuevo plazo para la presentación de la reclamación administrativa a favor del usuario.

7. Con relación al argumento del operador en sentido de que *no se habría considerado lo dispuesto en el inciso a) del artículo 61 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, que señala: "El rechazo de la reclamación cuando sea manifiestamente infundada; no corresponda a la competencia de la Superintendencia; se hubiere presentado a la empresa o entidad regulada fuera del plazo establecido; o se la hubiera presentado de manera directa a la superintendencia" (ahora ATT) y que sería evidente que no se cumplieron los requisitos de admisibilidad, ni el plazo para el pronunciamiento por parte de la ATT, la cual de oficio debía*





*proceder al rechazo; debe reiterarse que lo señalado, ya que en mérito a la normativa aplicable el trámite de la Reclamación Directa se inicia con la recepción por parte de AVIANCA de la reclamación efectuada por Rossy Rivera Machado a nombre de Carlos Gabriel Rivera Ayala; siendo la presentación a la ATT de carácter previo e informal; menos aún, requería la presentación de Poder de Representación o acreditación adicional ante la ATT.*

**8.** *Respecto a que la Reclamación Directa presentada ante la ATT el 8 de mayo de 2018, fue realizada sin mandato de representación o autorización por parte del usuario a favor de Rossy Ribera Machado, vulnerando el artículo 13 de la Ley N° 2341 y el artículo 67 del Decreto Supremo N° 27113; corresponde reiterar, por su validez, lo manifestado por la ATT que es la empresa regulada la que debe asegurarse de que los reclamantes cumplan con los requisitos de admisibilidad, pues la reclamación directa es efectuada ante las oficinas ODECO de los regulados y si en su defecto dicha reclamación hubiera sido presentada ante una de las oficinas ODECO de la ATT, estas no tienen ni las atribuciones ni la capacidad para atender dichos reclamos, su misión consiste en canalizar el reclamo al operador y una vez emitida la respuesta a la reclamación directa o transcurrido el plazo sin que el operador hubiera resuelto la misma, tras la reclamación administrativa e ente regulador abre su competencia. Sobre la admisibilidad de la reclamación administrativa, fue el usuario quien presentó la misma y en su nota de interposición habilitó a la tercera por el usuario para que pueda intervenir en dicha tramitación, durante la tramitación previa de la reclamación directa el operador no observó tal aspecto.*

**9.** *En cuanto a que la "Resolución Revocatoria N° 75" establece en su parte Resolutiva Única, confirmar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 158/2019, de 28 de junio de 2019 "en todas sus partes de acuerdo a lo previsto en el inciso c) del párrafo 11 del Artículo 89 del REGLAMENTO", es decir, no se determina de manera expresa y precisa bajo que normativa se está confirmando dicho acto administrativo, simplemente señala "REGLAMENTO" de una manera genérica, lo cual no brinda la seguridad jurídica al administrado siendo contraria al principio de legalidad, al no señalar la norma jurídica en la cual pretenden justificar el acto administrativo; cabe precisar que de la lectura de las Resoluciones emitidas por el ente regulador se establece sin lugar a duda que la práctica de redacción de esa entidad es efectuar la cita de la denominación de la norma completa y su fecha de emisión por una vez utilizando en paréntesis la denominación abreviada a ser utilizada en forma posterior a tal cita a lo largo del acto emitido; en el caso, la primera cita fue realizada en el numeral 1 del Considerando 3 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 75/2019 donde se cita textualmente: "(...) Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial –SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 (REGLAMENTO) ..." por lo que posteriormente únicamente cita el REGLAMENTO cuando se refiere a la citada Norma; si bien, tal práctica no parece totalmente acertada, de manera alguna afecta la comprensión o fundamentación del acto administrativo emitido. Tampoco resulta comprensible que se pretenda alegar una supuesta confusión al respecto, cuando el operador acepta y comprende en forma uniforme el resto de las citas normativas efectuadas, no solo en la mencionada Resolución sino en todos los actos administrativos emitidos por la ATT durante el proceso llevado a efecto, concluyéndose que tal alegación carece de asidero legal o fáctico, no ameritando pronunciamiento adicional.*

**10.** *Con relación a que las partes considerativas y Resolutiva de la "Resolución Revocatoria N° 75", no brindan seguridad jurídica al no demostrar certeza plena, firme y convicción al no estar revestida de congruencia, legalidad y legitimidad, principios fundamentales en el ordenamiento jurídico administrativo, toda vez que la Administración Pública se encuentra obligada a someter sus actos enteramente a la Ley; es menester precisar que toda vez que las apreciaciones efectuadas por el recurrente resultan subjetivas y no expresan cual sería el nexo causal con las determinaciones contenidas en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 75/2019 de 5 de septiembre de 2019 no es posible efectuar un análisis al respecto; sin embargo, de la revisión del expediente se establece que el ente regulador ha emitido el Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 286/2018 de formulación de cargos, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 158/2019 que declaró fundada la reclamación administrativa e impuso la correspondiente sanción y la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 75/2019, objeto del presente recurso, son congruentes tanto en su contenido como entre ellas y han sido emitidas con la legitimidad y legalidad que la normativa confiere a esa entidad; no advirtiéndose ningún aspecto que pudiese haber afectado el derecho a la defensa o la garantía del debido proceso, menos aún la seguridad jurídica.*





11. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del Artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Jorge Augusto Valle Vargas, en representación de Aerovías del Continente Americano S.A. - AVIANCA contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 75/2019 de 5 de septiembre de 2019, confirmándola totalmente.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**ÚNICO.-** Rechazar el recurso jerárquico planteado por Jorge Augusto Valle Vargas, en representación de Aerovías del Continente Americano S.A. - AVIANCA contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 75/2019 de 5 de septiembre de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmándola totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

*Eric. Hernán Ivan Arias Duran*  
**MINISTRO**  
OBRAS PÚBLICAS SERVICIOS Y VIVIENDA  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

