



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 315

La Paz, 13 DIC. 2019

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Carol Taboada Gómez, en representación de Trans Copacabana S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 65/2019 de 29 de julio de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

CONSIDERANDO: Que el recurso jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. Mediante formulario N° 058/2019 de 19 de enero de 2019, Claudia Paola Candia Pérez presentó su reclamación directa contra Trans Copacabana S.A., manifestando: "Llegando a Cochabamba empezó a llover y empezó a entrar agua por el techo y la ventana por lo que mi asiento se mojaba y tuve que cambiarme al asiento de mi niña, vine incomoda desde ahí hasta la Siberia mi asiento estaba completamente mojado hable con alguien en la cabina quien dio un mal trato" (fojas 6).

2. A través de Nota de 24 de enero de 2019, Trans Copacabana S.A. resolvió la reclamación directa presentada por la usuaria, expresando: "Habiendo sido notificados con Formulario de Canalización de Reclamación Directa N° 58/2019 en fecha 19 de enero de 2019, reclamo presentado por su persona debido a que habría ingresado agua a su asiento durante el trayecto del viaje en fecha 19 de enero de 2019, con la ruta La Paz - Santa Cruz, por lo que a fin de establecer la improcedencia o procedencia del presente reclamo informamos que el personal encargado se encuentra realizando las verificaciones correspondientes a fin de evidenciar y proceder a las reparaciones correspondientes. En consecuencia les reiteramos las disculpas por este incidente que evitaremos que se vuelva a suscitar en el futuro, haciéndole conocer que estamos trabajando día a día para brindar un mejor servicio a todos nuestros usuarios (...)" (fojas 7).

3. El 30 de enero de 2019, la usuaria presentó Reclamación Administrativa ante la ATT, manifestando lo siguiente: "Llegando a Cochabamba empezó a llover y empezó a entrar agua por el techo y la ventana por lo que mi asiento se mojaba constantemente, baje donde el conductor a informar lo que pasaba el cual me respondió de mala forma (...). No pido que me devuelvan el pasaje si no que se aplique la sanción que corresponde en estos casos para que nadie más pase por el mal momento que mi persona pasó, contando que es un viaje largo" (fojas 10).

4. El 3 de febrero de 2019, con el propósito de dar cumplimiento al artículo 60 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, la ATT solicitó información e instó al operador a tratar de buscar un avenimiento con la usuaria; sin que se llegue a un acuerdo (fojas 11 a 13).

5. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 95/2019 de 28 de marzo de 2019, la ATT formuló cargos contra el operador por incumplir presuntamente con los estándares de ventanas en buen estado en la ruta La Paz - Santa Cruz el 18 de enero de 2019 y ante el supuesto trato irrespetuoso otorgado a la usuaria; al respecto.

6. A través de Nota presentada el 18 de abril de 2019, el operador contestó a la formulación de cargos y presentó descargos (fojas 24 a 28).

7. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 127/2019 de 30 de mayo de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió: i) Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Claudia Paola Candia Pérez contra Trans Copacabana S.A. al no haber el operador desvirtuado la comisión de la infracción prevista en el numeral 6 del párrafo I del artículo 99 de la Resolución Ministerial N° 266/17, respecto al incumplimiento del Anexo I de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TR LP 25/2018, por el incumplimiento de estándares de ventanas en buen estado en la ruta La Paz - Santa Cruz el 18 de enero de 2019; ii) Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por la usuaria al no haber el operador desvirtuado la vulneración de lo establecido en el inciso h) del artículo 133 de la Ley N° 165 en relación con el artículo 32 del





Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR-0020/2011, por el trato irrespetuoso a la usuaria durante el viaje en la ruta La Paz - Santa Cruz el 18 de enero de 2019; **iii)** Sancionar al operador con multa de UFV3.000.-; **iv)** Instruir al operador tomar las acciones necesarias para brindar un trato adecuado y respetuoso a sus usuarios; expresando los siguientes fundamentos (fojas 34 a 38):

i) Los buses de servicio público deben cumplir con los estándares de calidad. El artículo 59 de la "RM 266/17" dispone: "El operador deberá cumplir con el Régimen de Estándares de Calidad aprobados por la Autoridad Regulatoria", específicamente mediante la "RAR 25/2018" se aprobó el "Régimen de Estándares Técnicos para los buses de Servicio de Transporte Terrestre Interdepartamental de Pasajeros", cuyo numeral 16, señala: "Las ventanas deben estar sin rajaduras y/o quebradas y con seguros que funcionen adecuadamente al momento de partir", asimismo, el numeral 34 prevé: "Los sistemas de ventilación como las escotillas de techo, sistemas eléctricos de ventilación, deben encontrarse en buen estado de funcionamiento".

ii) El operador manifestó que con la finalidad de cumplir con los estándares de calidad inherente a las ventanas, el bus habría sido sometido a un mantenimiento general el 12 de enero de 2019, con antelación al viaje en cuestión, lo que se respaldaría con el Informe emitido en esa fecha por COBOAUTO S.A, el cual detalla los trabajos de mantenimiento que habrían sido realizados al bus con placa de control 3454 DZT y específicamente sobre las ventanas señala: "Cambio de seguros de ventana en mal estado", sin respaldar el mismo con la prueba correspondiente.

iii) El operador también adjuntó el Informe de 20 de enero de 2019 emitido por COBOAUTO S.A., el cual señala: "Mediante la presente tengo a bien informarle para su conocimiento que habiendo solicitado una revisión general del Bus 125 con placa de circulación 3454 DZT en especial del techo y las ventanas, se evidencia que en el sector del techo se cuenta con una pequeña rajadura que fue reportado por el conductor, quien indica que al parecer en fecha 18 de enero de 2019 en el transcurso del viaje La Paz - Santa Cruz, la parte del techo del bus habría golpeado con una rama, causando daño en la estructura por lo que se procede a realizar el mantenimiento y reparación de dicho extremo que, permite establecer que efectivamente durante el viaje realizado per la usuaria, ocurrió un inconveniente con la escotilla del techo, lo que provocó el ingreso de agua y la consiguiente afectación del asiento de la usuaria, situación que además se respalda por el muestrario fotográfico que cursa en obrados." Sin aportar mayores elementos probatorios.

iv) La ATT el 8 de febrero de 2019, realizó, una inspección al bus en cuestión, estableciendo observaciones respecto a las ventanas, además de las siguientes: "1) Parabrisas frontal derecho clisado, 2) Bus no cuenta con aire acondicionado, 3) Se verificó el estado del techo, al parecer no tiene ninguna filtración, se debe realizar una inspección más exhaustiva mecánica".

v) El operador no aportó medios probatorios idóneos a efectos de desvirtuar el cargo formulado y permitir a la ATT contrastar respecto a los hechos alegados por la usuaria.

vi) El operador no cuenta con antecedentes por infracciones al estándar de calidad de ventanas en buen estado y considerando que este es categorizado como un operador grande, debe imponérsele la sanción pecuniaria de UFV3.000.-.

8. Mediante escrito presentado el 13 de junio de 2019, Carol Taboada Gómez y José Luis Montaña Rico, en representación de Trans Copacabana S.A., interpusieron recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 127/2019 de 30 de mayo de 2019; argumentando lo siguiente (fojas 41 a 44):

i) Se dio cumplimiento a los puntos observados en la formulación de cargos, adjuntando como prueba, un informe de 20 de enero de 2019 que refiere que apenas se tomó conocimiento de lo ocurrido, tanto por el reclamo administrativo, como por el reporte del conductor del medio de transporte, se procedió a hacer una revisión general de las ventanas y el techo del automotor con placa de circulación 3454-DZT en el que la usuaria realizó el viaje en el tramo La Paz - Santa Cruz, el cual señala "... se evidencia que en el sector del techo se cuenta con una pequeña rajadura que asimismo fue reportado por el conductor quien indica que en fecha 18 de enero de 2019, es decir el día de viaje, en el transcurso del viaje La Paz - Santa Cruz, la parte del techo





del bus habría golpeado con una rama, causando daño en la estructura por lo que se procede a realizar el mantenimiento y reparación del daño...", probándose que existió el daño en el techo pero no así en la ventana como se indica en la resolución impugnada, debiendo considerarse que el asiento de la usuaria correspondía al N° 23, que da al pasillo y no a la ventana.

ii) Es cierto que el techo del lugar donde se encontraba la usuaria fue dañado, daño ocasionado por un hecho fortuito atribuible a la fuerza de la naturaleza, situación que consta en el Informe de 20 de enero de 2019 presentado, lo cual desvirtúa el supuesto incumplimiento de estándares pues el bus no se encontraba dañado antes del viaje cuestionado.

iii) En el Anexo I de la "RAR 25/2018" se prevé: "...las ventanas deben estar sin rajaduras y/o quebradas y con seguros que funcionen adecuadamente al momento de partir...", en la normativa especial no se encuentran previstos los casos fortuitos ni cómo debe la ATT sancionar tales casos.

iv) El informe de 12 de enero de 2019, que demuestra que el bus en cuestión fue sometido a mantenimiento preventivo y regular, aportado como prueba en el proceso de instancia, no fue valorado por la Autoridad Regulatoria.

v) Sobre el supuesto maltrato que la usuaria dice haber recibido, la usuaria no indica que tipo de maltrato recibió, al contrario, al momento en que ella puso en conocimiento el problema se le ofreció un asiento disponible en la cabina.

9. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 65/2019 de 29 de julio de 2019 la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Carol Taboada Gómez y José Luis Montaña Rico, en representación de Trans Copacabana S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 127/2019 de 30 de mayo de 2019; expresando los siguientes fundamentos (fojas 45 a 48):

i) El informe del 20 de enero de 2019, aportado como prueba dentro del proceso de instancia por el operador, evidencia que hubo un problema con la escotilla del techo del bus, pero no se acompañó ninguna prueba de que aquello hubiera ocurrido por un hecho fortuito en el tramo La Paz - Santa Cruz entre el 18 y 19 de enero del presente

ii) Al invocar un eximente de responsabilidad que está basado en un caso de fuerza mayor o caso fortuito que, a su vez, comprende un impedimento sobreviniente, en cuyo caso la carga de la prueba, aún si fuera un proceso de oficio o a denuncia, se invierte, puesto que se supone que quien invoca un eximente de responsabilidad consiente el incumplimiento; el hecho reprochable ocurrió, pero trata de liberarse de la responsabilidad porque aduce que el mismo no le es imputable, aseveración que debe ser probada presentando la prueba idónea; no obstante, el operador, no aportó prueba suficiente para desvirtuar los cargos que fueron formulados en su contra, ni para probar la existencia de un supuesto eximente de responsabilidad.

iii) Respecto a que la butaca que le correspondía a la usuaria se encontraba del lado del pasillo y no del lado de la ventana, no prueba que la ventana hubiera estado en perfectas condiciones y que el agua que mojó el asiento de la usuaria solo entró por el techo dañado, ya que de los antecedentes cursantes en el cuaderno administrativo se puede constatar que tanto en el formulario de la reclamación directa como en el de la reclamación administrativa la usuaria afirmó que el agua entraba por la ventana y el techo, pero además el propio operador aceptó tener dichos desperfectos alegando que fueron parte de un encuentro con una rama que, como ya se dijo en el acápite anterior, no fue probado por el administrado; la afirmación de la ventana dañada tampoco fue desvirtuada por este.

iv) El Informe presentado el 12 de enero de 2019, fue valorado y se declaró como respaldo insuficiente para desvirtuar el cargo formulado.

v) En cuanto al cargo de maltrato denunciado por la usuaria y el argumento del recurrente sobre que tal reclamo no especifica el tipo de maltrato recibido, en el proceso de instancia el propio operador se disculpó con la usuaria por el trato otorgado, señalando, inclusive, que no volvería a pasar; además el operador no aportó prueba que desvirtúe dicho cargo.





10. Mediante escrito presentado el 16 de agosto de 2019, Carol Taboada Gómez, en representación de Trans Copacabana S.A., interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 65/2019 de 29 de julio de 2019, reiterando lo argumentado en su recurso de revocatoria (fojas 56 a 59):

11. Mediante Auto RJ/AR-061/2019 de 26 de agosto de 2019, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 65/2019 de 29 de julio de 2019, planteado por Carol Taboada Gómez, en representación de Trans Copacabana S.A. (fojas 61).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 734/2019 de diciembre 2019, 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 Carol Taboada Gómez, en representación de Trans Copacabana S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 65/2019 de 29 de julio de 2019 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° 734/2019, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 115 de la Constitución Política del Estado establece que toda persona será protegida oportuna y efectivamente por los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos y que el Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones.

2. El párrafo I del artículo 40 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo 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.

3. 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.

4. El numeral 1 del párrafo VI del artículo 10 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Automotor y Público Terrestre Interdepartamental de Pasajeros, aprobado mediante Resolución Administrativa ATT- DJ-RA TR 0303/2011 establece que constituye infracción sobre las Resoluciones Administrativas emitidas por Autoridad Competente el incumplimiento total o parcial, obstaculización, negativa, obstrucción y/o resistencia al cumplimiento de las Resoluciones Administrativas emitidas por la Autoridad Competente.

5. Una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable, cabe atender los argumentos expuestos por el recurrente. En relación a que *i) Se dio cumplimiento a los puntos observados en la formulación de cargos, adjuntando como prueba, un informe de 20 de enero de 2019 que refiere que apenas se tomó conocimiento de lo ocurrido, tanto por el reclamo administrativo, como por el reporte del conductor del medio de transporte, se procedió a hacer una revisión general de las ventanas y el techo del automotor con placa de circulación 3454-DZT en el que la usuaria realizó el viaje en el tramo La Paz - Santa Cruz, el cual señala "... se evidencia que en el sector del techo se cuenta con una pequeña rajadura que asimismo fue reportado por el conductor quien indica que en fecha 18 de enero de 2019, es decir el día de viaje, en el transcurso del viaje La Paz - Santa Cruz, la parte del techo del bus habría golpeado con una rama, causando daño en la estructura por lo que se procede a realizar el mantenimiento y reparación del daño..."*, probándose que existió el daño en el techo pero no así en la ventana como se indica en la resolución impugnada, debiendo considerarse que el asiento de la usuaria correspondía al N° 23, que da al pasillo y no a la ventana; corresponde señalar que el Informe del 20 de enero de 2019, aportado por el recurrente como prueba dentro del proceso de instancia, es anterior a la fecha de resolución de la reclamación directa, 25 de enero de 2019, por





lo que al no haber sido presentado oportunamente no debió haber sido considerado; sin embargo, como señaló la ATT, evidencia que hubo un problema con la escotilla del techo del bus, pero no se acompañó ninguna prueba de que aquello hubiera ocurrido por un hecho fortuito en el tramo La Paz - Santa Cruz entre el 18 y 19 de enero del presente.

Respecto a que la butaca que le correspondía a la usuaria se encontraba del lado del pasillo y no del lado de la ventana, ello no prueba que la ventana hubiera estado en perfectas condiciones y que el agua que mojó el asiento de la usuaria solo entró por el techo dañado, ya que se constató que tanto en el formulario de la reclamación directa como en el de la reclamación administrativa la usuaria afirmó que el agua entraba por la ventana y el techo, pero además el propio operador aceptó tener dichos desperfectos; concluyendo la ATT en forma adecuada que la afirmación de la ventana dañada, considerando que la carga correspondía al operador, no fue desvirtuada por este. Adicionalmente, cabe destacar que el operador no comunicó a la usuaria su decisión, dentro del plazo establecido en el artículo 57 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, ni cumplió lo previsto en el artículo 58 del referido Reglamento.

6. En cuanto a que *sería cierto que el techo del lugar donde se encontraba la usuaria fue dañado, daño que habría sido ocasionado por un hecho fortuito atribuible a la fuerza de la naturaleza, situación que constaría en el Informe de 20 de enero de 2019 presentado, lo cual desvirtuaría el supuesto incumplimiento de estándares pues el bus no se encontraba dañado antes del viaje ahora cuestionado*; es menester reiterar lo señalado en el punto anterior sobre el referido Informe en cuanto a su insuficiente validez como descargo y su presentación extemporánea.

7. Respecto al argumento del recurrente en relación a que *en el Anexo I de la "RAR 25/2018" se prevé: "...las ventanas deben estar sin rajaduras y/o quebradas y con seguros que funcionen adecuadamente al momento de partir..."*, en la normativa especial no se encuentran previstos los casos fortuitos ni cómo debe la ATT sancionar tales casos; corresponde señalar que es correcto lo señalado por el ente regulador en la Resolución impugnada, con referencia a que en los procesos de reclamación la carga de la prueba corresponde al operador y que al invocar un eximente de responsabilidad que está basado en un caso de fuerza mayor o caso fortuito que, a su vez, comprende un impedimento sobreviniente, la carga de la prueba, aún si fuera un proceso de oficio o a denuncia, se invierte, puesto que quien invoca un eximente de responsabilidad consiente el incumplimiento; es decir, que admite que sucedió, pero trata de liberarse de la responsabilidad porque aduce que el mismo no le es imputable, aseveración que debe ser probada presentando la prueba idónea. El operador no aportó prueba suficiente para desvirtuar los cargos que fueron formulados en su contra, ni para probar la existencia del supuesto eximente de responsabilidad invocado.

8. En cuanto a que *el Informe de 12 de enero de 2019, que demostraría que el bus en cuestión fue sometido a mantenimiento preventivo y regular, aportado como prueba en el proceso de instancia, no habría sido valorado por la Autoridad Regulatoria*; es pertinente señalar que el ente regulador valoró tal Informe en forma expresa en el Considerando 4, página 3, de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 127/2019, declarándolo como respaldo insuficiente para desvirtuar el cargo formulado; aspecto reiterado en el numeral 2 del Considerando 5 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 65/2019; resultando infundado lo aseverado por el recurrente.

9. Respecto al argumento expresado por el recurrente referido a que *sobre el supuesto maltrato que la usuaria dice haber recibido, que no habría indicado que tipo de maltrato recibió, y que al contrario, al momento en que ella puso en conocimiento el problema se le ofreció un asiento disponible en la cabina*; corresponde señalar que verificado el expediente del caso se evidencia que el operador no aportó prueba que desvirtúe dicho cargo; al contrario, cursa a fojas 27 a 28 del mismo, Nota de 17 de abril de 2019 dirigida por el recurrente a la ATT, la cual en su numeral 4 informa haber tomado contacto con la usuaria "a fin de compensarle y resarcir el mal momento que tuvo al realizar el viaje por lo que la empresa transportadora le ofreció un servicio de cortesía al cual ella accedió, aceptó y dio su conformidad ...", admitiendo haber causado un daño a la usuaria. Por otra parte, tampoco aportó prueba alguna de haber cumplido su ofrecimiento, de la supuesta conformidad de la usuaria; ni de que no existió el maltrato reclamado por la usuaria; no habiendo desvirtuado el referido cargo.





10. Es necesario instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes mayor rigurosidad en la individualización de la representante legal del operador, cuyo nombre fue consignado erróneamente tanto en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 65/2019 como en la Cédula de Notificación de 7 de agosto de 2019; ya que si bien en el caso tal error fue validado por el operador al interponer el recurso jerárquico ahora analizado, podría en algún caso originar cuestionamientos a los actos emitidos por el ente regulador.

11. 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 Carol Taboada Gómez, en representación de Trans Copacabana S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 65/2019 de 29 de julio de 2019 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 interpuesto por Carol Taboada Gómez, en representación de Trans Copacabana S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 65/2019 de 29 de julio de 2019 emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.



Lic. Hernan Ivan Arias Duran
MINISTRO
OBRAS PÚBLICAS SERVICIOS Y VIVIENDA
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

