



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 011

La Paz, 10 ENE. 2013

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por Marcos Lanza Rivera, en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana 1 MEM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0128/2012 de 10 de agosto de 2012, 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. A través de Formulario de Reclamación Directa N° 84, el remitente Bruno Meccia Mendez presentó, en la ciudad de Santa Cruz, reclamación directa en contra de Sindicato Mixto Trans Copacabana 1 MEM, dado el extravío de la encomienda con número de guía 32728 y de factura 2728. En tal sentido, el operador, dirigiéndose al "Sr. MENDEZ" (sic) respondió que el reclamo debía realizarse en la ciudad de La Paz (fojas 43 y 44). 306

2. Posteriormente, la consignataria de la encomienda María Teresa Chávez, al no haber obtenido una respuesta positiva por parte del operador, el 27 de julio de 2011 presentó la respectiva reclamación administrativa y el ente regulador, mediante Auto ATT-DJ-A TR 0811/2011 de 29 de septiembre de 2011, formuló cargos contra Sindicato Mixto Trans Copacabana 1 MEM por la presunta vulneración del artículo 5 del Reglamento de las Actividades de los Subsectores del Transporte aprobado mediante Decreto Supremo N° 28710 y de los artículos 83, 87, 88 y 89 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres, aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR - 0020/2011, en lo referente a no informar al pasajero sobre la existencia del formulario para la declaración de encomienda y sobre el extravío de la misma en el tramo Santa Cruz - La Paz (fojas 50 a 52).

3. El 12 de junio de 2012, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0016/2012 que resolvió declarar fundada la reclamación administrativa interpuesta por María Teresa Chávez contra Sindicato Mixto Trans Copacabana 1 MEM, por la vulneración del artículo 5 del Decreto Supremo N° 28710 y de los artículos 79, 83, 87, 88, 89 y 90 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres, aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR - 0020/2011, en lo relativo a no informar al pasajero sobre la existencia del formulario para la declaración de encomienda y sobre el extravío de la misma en el tramo Santa Cruz - La Paz, instruyendo que se cancele a la reclamante la suma de Bs1.250. Tales determinaciones se basaron en los siguientes fundamentos (fojas 66 a 69):

i) La reclamante señaló que envió documentos "importantes" y dos cajas de pastillas para guitarra, por lo que solicitó la reposición económica de lo "sustraído", monto que asciende a \$us250.

ii) El artículo 5 del Decreto Supremo N° 28710 establece que las actividades relacionadas con los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre se rigen por los principios de protección del usuario y de calidad.

iii) El artículo 83 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres dispone que la responsabilidad del operador respecto a la encomienda comienza desde el momento en que expide la guía respectiva y no cesa hasta que el consignatario la retire, verifique su estado y declare su conformidad.

iv) El artículo 87 del mismo Reglamento prevé que el remitente no debe enviar en calidad de encomienda artículos de valor, aparatos electrónicos, medicinas, documentos negociables, comerciales, de identificación, títulos o valores, entre otros, ya que el operador no se responsabiliza por los mismos. No obstante ello, el operador tiene la obligación de informar al



remite su derecho a realizar la declaración de contenido y/o valor económico de su encomienda.

v) El artículo 90 del citado Reglamento dispone que en caso de que el remitente no hubiese declarado, el operador estará obligado a reponer la suma de Bs70 por kilo faltante. Si el remitente no hizo uso del formulario para la declaración de encomiendas por falta de información de ese derecho por parte del operador, situación constatada a través de la ausencia de su firma en el espacio asignado al efecto en la guía de encomiendas, el operador deberá responder como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente.

vi) El inciso j) del artículo 79 prevé que si el remitente declara el contenido y no el valor económico de la encomienda, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente.

vii) En el caso en concreto, la reclamante declaró el contenido y no así el valor económico de la encomienda, pagando un flete de Bs25 por dos cajas de pastillas de guitarra, de las cuales, según la Comunicación Interna ATT-DTR ODE TLP-C1 0037/2011, se devolvió una de las cajas, extraviándose sólo una de ellas, la cual tiene como costo del flete la suma de Bs12,50. De la revisión de antecedentes, puede establecerse que la reclamante aportó pruebas suficientes, como ser preformas y copia de la guía de encomienda con la ausencia de firma, por lo que se logró establecer que valor real de lo encomendado, debiendo el operador cancelar 100 veces el monto del flete, es decir, Bs1.250.

4. Efectuada la notificación con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0016/2012, mediante memorial presentado el 28 de junio de 2012, Marcos Lanza Rivera, en representación de Sindicato Mixto Trans Copacabana 1 MEM, interpuso recurso de revocatoria en contra de la misma, en función a los siguientes argumentos (fojas 22 a 27):

i) El ente regulador vulneró el procedimiento y la garantía del debido proceso porque la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0016/2012 fue emitida luego de los 10 días del plazo establecido para su pronunciamiento, sin tomar en cuenta que desde la notificación con la formulación de cargos transcurrieron ocho meses y diecinueve días, lo cual supera el plazo máximo para dictar resolución. Por otro lado, el Auto ATT-DJ-A TR 0811/2011 de 29 de septiembre de 2011 fue notificado el 19 de octubre de ese año, habiendo transcurrido 14 días desde su emisión, lo cual vulnera lo establecido en los párrafos I, II y III del artículo 33 del "Código de Procedimiento Administrativo".

ii) Las diligencias practicadas con la apertura y clausura de término probatorio no fueron dadas a conocer por los "receptores" de las mismas. Así, al no tener conocimiento de tales actuaciones, no se hizo uso oportuno de "ese derecho".

iii) El artículo 87 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR - 0020/2011 establece que el remitente no debe enviar en calidad de encomienda artículos de valor, ya que el operador no se responsabiliza por los mismos y que si el remitente desea enviar tales objetos y el operador acepta su transporte, deberá declarar por escrito su contenido y valor económico en el formulario para la declaración de encomiendas, evidenciándose que la declaración debe ser efectuada con anterioridad al envío de la encomienda.

iv) Teniendo en cuenta que el remitente declaró parcialmente el contenido y peso pero no el valor de la encomienda, incumplió lo preceptuado por el referido artículo 87 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR - 0020/2011. Asimismo, al no declarar el valor ni acompañar "el detalle de factura alguna sobre su contenido", se ha viciado de nulidad absoluta el reclamo, más aún cuando las pretensiones de María Teresa Chávez se basan en argumentos que están lejos de una verdad objetiva, contundente y clara.

v) El hecho de que no se llenó el formulario correspondiente demuestra que el usuario no asignó ningún valor económico a la encomienda.

vi) La reclamante habría presentado su reclamación directa el 28 de junio de 2011, con

385



número de reclamo 84, "proveniente de la ciudad de Santa Cruz". Al respecto, no puede obviarse que figura como reclamante y/o usuario el "Sr. MENDEZ" y no así la ahora reclamante.

vii) La guía de encomienda fue remitida por Bruno Meccia y no por el "Sr. MENDEZ" quien presentó la reclamación directa en la ciudad de Santa Cruz, por lo que este último carece de personería para efectuar el reclamo. La reclamación administrativa está viciada de absoluta nulidad, ya que fue iniciada por el supuesto usuario "Sr. MENDEZ", ciudadano que no envió ninguna encomienda.

5. El 10 de agosto de 2012, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0128/2012 a través de la cual rechazó el recurso de revocatoria interpuesto en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0016/2012. Tal determinación fue adoptada en consideración a los siguientes criterios (fojas 12 a 21):

334

i) El párrafo I del artículo 17 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo establece que la Administración Pública está obligada a dictar resolución expresa en todos sus procedimientos, cualquiera sea su forma de iniciación, de tal modo que con la emisión, aunque extemporánea, de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0016/2012, se cumplió con la obligación antes descrita. Además, debe decirse que el párrafo III del citado artículo determina que transcurrido el plazo de seis meses sin que la Administración hubiese dictado resolución expresa, la persona podrá considerar desestimada su solicitud por silencio administrativo negativo, pudiendo deducir el recurso administrativo que corresponda o, en su caso, jurisdiccional. Al respecto, el silencio administrativo negativo es una institución jurídica en virtud de la cual la ley atribuye efectos jurídicos desestimatorios a la omisión de la Administración de emisión de actos dentro de plazo. El artículo 34 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, prevé que ante silencio administrativo negativo resultante de no emitir pronunciamiento dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente con relación a la solicitud, petición o recurso administrativo, el administrado podrá tener por denegada su solicitud o petición o recurso e interponer, en consecuencia, el recurso o acción que corresponda.

En tal contexto, de la revisión de los antecedentes del caso, puede evidenciarse que el operador, en conocimiento de la reclamación administrativa en su contra, en ningún momento solicitó pronunciamiento por parte del ente regulador o, en su caso, el archivo de obrados. Así, la resolución impugnada se mantiene estable en sede administrativa, pues con su emisión, aunque extemporánea, no se lesionó ningún derecho de la reclamante ni del operador, ni la garantía del debido proceso. Dicho ello, el argumento expuesto en el recurso de revocatoria no puede ser considerado como causal de revocatoria del acto impugnado.

ii) El recurrente, como operador de transporte terrestre, es responsable de brindar un servicio de calidad, cumpliendo los estándares fijados al efecto, debiendo transportar la encomienda hasta destino final, siendo responsable hasta la entrega y retiro de la misma por parte del consignatario, por lo que al ser una obligación del operador cuidar los equipajes y/o encomiendas y al haberse sustraído y no entregado al pasajero su encomienda, hubo vulneración de normas sectoriales.

iii) El argumento del recurrente referido a que la persona que envió la encomienda declaró parcialmente el contenido y peso, pero no declaró el valor económico, lo que lo exime de responsabilidad, carece de asidero legal, más aún confirma que el operador incumplió con la obligación de informar al usuario sobre la existencia del formulario para la declaración de la encomienda, solventando así la legalidad de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0016/2012.

iv) Al existir dos reclamaciones con el mismo interés y objeto, una en la ciudad de Santa Cruz y una en la ciudad de La Paz, se acumularon las mismas y se tramitó la reclamación efectuada en la ciudad de La Paz, considerando que las oficinas principales del operador se encuentran en la misma.



v) La reclamación directa puede ser presentada por una persona diferente al usuario. En tal sentido, la consignataria, con mayor razón, puede presentar su reclamación al haber sufrido la pérdida de su encomienda.

vi) La Resolución impugnada no adolece de ningún vicio de nulidad, por lo que la afirmación en contrario efectuada por el recurrente carece de fundamentación fáctica.

vii) En el procedimiento administrativo no opera la notificación personal, estando las notificaciones sujetas a las disposiciones de la Ley N° 2341 y el Reglamento a la misma para el SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172. El acto de notificación tiene como propósito último poner en conocimiento de las partes o de terceros el contenido de los actos administrativos, de forma tal que los destinatarios respondan o asuman defensa. Tal como evidencian los antecedentes del caso, los autos de apertura y cierre de término probatorio fueron legalmente notificados al operador, por lo que el hecho de que los receptores de las diligencias de notificación no las hayan hecho conocer al recurrente escapa de las responsabilidades del regulador, por lo que no puede pretenderse que tal argumento sea atentatorio a los derechos subjetivos del Sindicato Mixto Trans Copacabana 1 MEM y a los principios recogidos por el ordenamiento jurídico.

333

6. Notificada la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0128/2012, mediante memorial presentado el 31 de agosto de 2012, Marcos Lanza Rivera, en representación de Sindicato Mixto Trans Copacabana 1 MEM, interpuso recurso jerárquico en contra del referido acto administrativo, reiterando los argumentos expuestos en instancia de revocatoria y añadiendo que la Resolución impugnada fue pronunciada el 10 de agosto de 2012, luego de un mes y 12 días de interpuesto el recurso de revocatoria; que no se puede asegurar que una de las cajas extraviadas haya contenido la supuesta pastilla de guitarra, pues el operador no ha verificado el contenido de la misma, ya que sólo una declaración exacta del valor le faculta a comprobarlo, motivo por el cual se cobró por kilo enviado; consiguientemente, únicamente debiera pagarse por kilo faltante como prevé el artículo 90 del Reglamento de Protección de los derechos de los pasajeros y usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales; que el operador cumplió con brindar la información al usuario y "además la firma ha sido consignada con la observación de que solo se había entregado una de las cajas que constaba su encomienda" (sic) ; y que el regulador, al emitir las Resoluciones Sancionatorias no puede desconocer sus propias disposiciones, pues en el caso es evidente que se deben seguir los lineamientos y Reglamentos en consideración al Procedimiento para la Atención de Reclamos de Servicio de Transporte Automotor Público Terrestre (fojas 1 a 4).

7. A través de Auto RJ/AR-040/2012 de 13 de septiembre de 2012, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico presentado por Marcos Lanza Rivera, en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana 1 MEM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0128/2012 (fojas 74).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 026/2013 de 10 de enero de 2013, 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 Marcos Lanza Rivera, en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana 1 MEM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0128/2012, a través de la cual el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes determinó rechazar el recurso de revocatoria interpuesto en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0016/2012 y, en consecuencia se confirmen totalmente dichas resoluciones.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 026/2013, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El inciso l) del artículo 78 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR - 0020/2011 establece que



cuando un usuario entregue una encomienda para ser transportada, el operador extenderá una guía de encomienda que contendrá la declaración o no del contenido y/o valor económico de la encomienda, en la que se consigne la firma del pasajero.

2. El artículo 79 del mencionado Reglamento determina que al reverso de la Guía de Encomienda o en una hoja anexa a la misma, deben encontrarse las condiciones del contrato de transporte, de acuerdo al siguiente detalle: h) en caso que el remitente no hubiera declarado el contenido ni el valor económico de la encomienda por causa imputable al operador, éste estará obligado a reponer la suma de Bs70 por kilo faltante. Es causa imputable al operador la ausencia de la firma del usuario en la Guía de Encomienda; i) Si el remitente efectuó la declaración del contenido y no así del valor económico de la encomienda por no haber sido informado de este derecho, por causa imputable al operador, éste deberá pagar el valor de lo extraviado de acuerdo a la Guía de Encomienda y a las pruebas aportadas por el usuario que demuestren el valor real de lo encomendado. Es causa imputable al operador la ausencia de la firma del usuario en la Guía de Encomienda; y j) Si el remitente declara el contenido y no el valor económico de la encomienda, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente.

382

3. Por su parte, el artículo 87 del señalado Reglamento dispone que el remitente no debe enviar en calidad de encomienda artículos de valor, ya que el operador no se responsabiliza por los mismos; no obstante, el operador tiene la obligación de informar al remitente su derecho a realizar la declaración de contenido y/o valor económico de su encomienda. Si el remitente desea enviar algún objeto de valor y el operador acepta su transporte, deberá declarar por escrito su contenido y valor económico, en el formulario para la declaración de encomienda, siendo responsable el operador de la reposición de lo declarado en caso de pérdida y/o sustracción de la encomienda.

4. El artículo 90 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres establece que en caso de pérdida de encomienda o sustracción de algún objeto contenido en la misma, el operador deberá realizar la búsqueda dentro de las 48 horas siguientes a la fecha de entrega programada. Al concluir este término, el operador deberá reponer al consignatario el valor declarado en el formulario para la declaración de encomiendas. En caso que el remitente no hubiera declarado, el operador estará obligado a reponer la suma de Bs70 por kilo faltante. Si el remitente no hizo uso del formulario para declaración de encomiendas, por falta de información de este derecho por parte del operador, situación constatada a través de la ausencia de su firma en el espacio asignado al efecto en la Guía de Encomiendas, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente.

5. Una vez expuesto el marco legal aplicable al caso en análisis, corresponde, en primer término, efectuar un análisis respecto a los aspectos de forma planteados por el recurrente. En ese entendido, con relación a que la Resolución impugnada fue pronunciada el 10 de agosto de 2012, luego de un mes y 12 días de interpuesto el recurso de revocatoria, lo que daría a entender que tal fallo fue extemporáneo, debe decirse que ello no es evidente, toda vez que el recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0016/2012 fue interpuesto el 28 de junio de 2012, de manera que el plazo de 30 días hábiles para la emisión de la resolución correspondiente vencía el 13 de agosto, advirtiéndose que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0128/2012 fue pronunciada el día 10 de ese mismo mes, es decir dentro del plazo legalmente establecido.

6. Respecto a los argumentos expuestos por el ente regulador referidos a que con la emisión, aunque extemporánea, de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0016/2012, se cumplió con la obligación de dictar fallo en todos los procedimientos iniciados prevista por el párrafo I del artículo 17 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo; y que la resolución impugnada en instancia de revocatoria se mantiene estable en sede administrativa, pues con su emisión, aunque extemporánea, no se lesionó ningún derecho de la reclamante o del operador, ni la garantía del debido proceso, corresponde señalar lo siguiente:

i) El párrafo II del artículo 17 al que se hizo mención dispone que el plazo máximo para dictar la resolución expresa será de seis meses desde la iniciación del procedimiento, salvo



plazo distinto establecido conforme a reglamentación especial para cada sistema de organización administrativa aplicable a los órganos de la Administración Pública comprendidos en el artículo 2 de esa misma Ley. En ese contexto, para el caso en concreto, tal reglamentación especial se refiere al Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 que, en el inciso b) del párrafo I del artículo 65, relativo al plazo para dictar resolución dentro del procedimiento de reclamación administrativa, prevé que la Superintendencia, ahora la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, resolverá la reclamación declarándola fundada o infundada dentro de los diez días siguientes al vencimiento del período probatorio.

ii) De conformidad al artículo 32 de la Ley N° 2341, los actos de la Administración Pública se presumen válidos y producen efectos desde la fecha de su notificación o publicación, evidenciándose que la emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0016/2012, si bien tardía, no determina la anulabilidad del acto porque, conforme establece el párrafo III del artículo 36 de la Ley N° 2341, únicamente procede tal anulabilidad cuando así lo imponga la naturaleza del término o plazo, advirtiéndose que la emisión de la mencionada Resolución fuera del término establecido no impide la prosecución ni distorsiona el procedimiento que actualmente se tramita. En tal entendido, ciertamente, el dictado extemporáneo de la resolución que dio respuesta a la reclamación administrativa se mantiene estable en sede administrativa, pues el sólo hecho de que tal fallo de instancia haya sido dictado fuera de plazo no puede, en sí mismo, ser considerado como causal de revocatoria del acto impugnado.

381

7. Una vez atendidos los aspectos de forma planteados por el recurrente, cabe efectuar el análisis relativo a los aspectos de fondo de su recurso jerárquico. Así, en cuanto a la falta de personería de la reclamante, corresponde señalar que el párrafo I del artículo 55 del Reglamento 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. En esa misma línea, el párrafo I del artículo 59 del mismo Reglamento prevé 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 presentarla a la Superintendencia competente. Dicho ello, es evidente que tanto remitente como destinatario pueden plantear reclamaciones directas o administrativas, por lo que en el caso en análisis, de la revisión de la documentación cursante en el expediente, se ha podido evidenciar lo siguiente:

i) A fojas 43 cursa el Formulario de Canalización de Reclamación Directa N° 84 de 1° de julio de 2011, mediante el cual Bruno Meccia Mendez efectuó reclamación directa por el extravío de la encomienda con número de guía 32728.

ii) A fojas 45 consta la nota de María Teresa Chávez, dirigida al Sindicato Mixto Trans Copacabana 1 MEM por la cual efectuó reclamo respecto al extravío de la encomienda con número de guía 32728, según documentación adjunta a dicha nota.

iii) A fojas 44 cursa la resolución de reclamación directa emitida por el Sindicato Mixto Trans Copacabana 1 MEM, en la cual se consignó como número de reclamo el 84 y como nombre del usuario al "Sr. MENDEZ".

iv) A fojas 40 consta el Formulario de Reclamación Administrativa presentado por María Teresa Chávez, en el cual señaló que Bruno Meccia Mendez envió la mercadería y presentó reclamo en la ciudad de Santa Cruz por el extravío de su encomienda y que ante la respuesta dada por el operador de que la reclamación debía presentarse en la ciudad de La Paz y de que ofrecían \$us100 por la mercadería extraviada, planteaba la correspondiente reclamación administrativa por no estar conforme con la respuesta dada por el nombrado Sindicato.

v) En el contexto anotado, resulta evidente que fue el remitente, Bruno Meccia Mendez, y no un "Sr. MENDEZ", como erradamente consignó el operador, quien planteó reclamación directa, como también lo hizo la destinataria, quien luego de recibir respuesta a la misma, presentó la respectiva reclamación administrativa. Así, considerando las previsiones de los párrafos I de los artículos 55 y 59 del Reglamento de la Ley de Procedimiento



Administrativo para el SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, y los antecedentes ahora citados, resulta equivocada e infundada la posición del recurrente en sentido de que la reclamante carecía de personería para plantear reclamaciones.

8. En cuanto a los argumentos expuestos por el Sindicato Mixto Trans Copacabana 1 MEM en sentido de que el remitente declaró parcialmente el contenido y peso pero no el valor de la encomienda, por lo que incumplió lo preceptuado por el referido artículo 87 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR - 0020/2011; de que al no declarar el valor ni acompañar "el detalle de factura alguna sobre su contenido", se ha viciado de nulidad absoluta el reclamo, más aún cuando las pretensiones de María Teresa Chávez se basan en argumentos que están lejos de una verdad objetiva, contundente y clara; y de que el hecho de que no se llenó el formulario correspondiente demuestra que el usuario no asignó ningún valor económico a la encomienda, corresponde señalar lo siguiente:

380

i) Si bien es cierto que no consta que el remitente haya declarado el valor de su encomienda, no debe olvidarse que el citado Reglamento contiene una previsión expresa al respecto en su artículo 90, pues señala que si el remitente no hizo uso del formulario para declaración de encomiendas, por falta de información de este derecho por parte del operador, situación constatada a través de la ausencia de su firma en el espacio asignado al efecto en la Guía de Encomiendas, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente. En tal entendido, es la norma que regula la materia la cual efectúa una presunción, responsabilizando al operador en caso de que el remitente no haga uso del formulario para declaración de encomiendas, situación que será verificada por la ausencia de firma de éste en la guía respectiva. Así, en el caso en concreto, se ha constatado la ausencia de firma del remitente en la guía 32728, motivo por el cual corresponde que se cancele a la reclamante la suma de Bs1.250 pues el importe del flete cancelado por la caja extraviada fue de Bs12,50.

ii) Por lo expuesto en el inciso precedente, es evidente que no existe nulidad alguna, por lo que la aseveración efectuada por el recurrente en contrario carece de respaldo fáctico y legal.

iii) En el marco del artículo 90 al que se hizo mención, no es correcta la presunción efectuada por el Sindicato Mixto Trans Copacabana 1 MEM en sentido de que el hecho de no haber llenado el formulario de declaración de encomiendas demuestra que el usuario no asignó ningún valor económico a la encomienda, pues lo único que denota es que no se efectuó tal declaración por falta de información que debía ser brindada por el operador.

9. Si bien es evidente que el operador no verificó el contenido de la encomienda, pues es incuestionable que no se declaró el valor de la misma, debe negarse que, en caso de extravío, cuando se omite realizar tal declaración, corresponda que se efectúe el pago respectivo en función al peso de la encomienda y a los kilos faltantes, porque de conformidad al artículo 90 al que se hizo mención, en caso de que el remitente no hubiera declarado, el operador estará obligado a reponer la suma de Bs70 y si el reclamante no hizo uso del formulario para declaración de encomiendas, por falta de información de ese derecho por parte del operador, situación constatada a través de la ausencia de su firma en el espacio asignado al efecto en la Guía de Encomienda, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente.

De lo referido, debe rechazarse que en el caso en análisis se haya brindado información al reclamante sobre su derecho a declarar el contenido y valor de su encomienda, así como que proceda el pago en función a los kilos faltantes, toda vez que para que tal supuesto sea admitido, en el marco de inciso h) del artículo 70 del Reglamento en cuestión, el cual dispone que en caso que el remitente no hubiera declarado el contenido ni el valor económico de la encomienda por causa imputable al operador, éste estará obligado a reponer la suma de Bs70 por kilo faltante, es requisito *sine qua non* que el remitente no hubiera declarado ni el contenido ni el valor de la encomienda, siendo que conforme acredita la Guía de Encomienda N° 32728 el reclamante declaró el contenido de la encomienda "2 Caja Pastilla de Guitarra", con lo que se descarta la posibilidad de que el pago deba efectuarse por el peso de la encomienda y los kilos faltantes.



10. En relación a que el ente administrativo al emitir resoluciones sancionatorias no puede desconocer sus propias disposiciones, pues corresponde que siga sus lineamientos y reglamentos, para el caso en concreto el Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR - 0020/2011, debe decirse que el Sindicato Mixto Trans Copacabana 1 MEM no aclaró en su recurso jerárquico de qué manera el regulador desconoció sus propias disposiciones o dejó de seguir sus lineamientos o reglamentos, correspondiendo añadir que esta instancia comprobó que la Autoridad fiscalizadora sujetó sus determinaciones, en cuanto al fondo de la controversia, contenidas en las Resoluciones Administrativas Regulatorias ATT-DJ-RA-ODE-TR 0016/2012 y ATT-DJ-RA TR 0128/2012 a las disposiciones normativas aplicables.

373

11. Por todo lo señalado, 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 Marcos Lanza Rivera, en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana 1 MEM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0128/2012, a través de la cual el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes determinó rechazar el recurso de revocatoria interpuesto en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0016/2012 y, en consecuencia, confirmar totalmente dichas resoluciones.

POR TANTO:

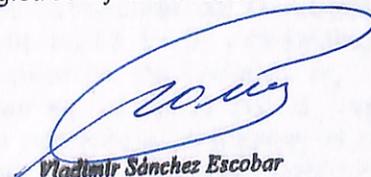
El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

PRIMERO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por Marcos Lanza Rivera, en representación del Sindicato Mixto Trans Copacabana 1 MEM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR 0128/2012, a través de la cual el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes determinó rechazar el recurso de revocatoria interpuesto en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0016/2012. Consiguientemente, confirmar totalmente dichas resoluciones.

SEGUNDO.- Instruir al Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la remisión de un Informe detallado en el que se expliquen los motivos por los cuales la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR 0016/2012 fue emitida luego de los 10 días del plazo establecido por el párrafo I del artículo 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE.

Comuníquese, regístrese y archívese.


Vladimir Sánchez Escobar
Ministro
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda