



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

045

La Paz,

07 MAR. 2022

VISTOS: El Recurso Jerárquico planteado por Alberto Apaza Mamani en representación de Flota Vaca Diez, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE -TR LP 20/2021 de 30 de abril de 2021, 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 13 de marzo de 2019, Henry Rudy Castro Orellana (RECLAMANTE) a nombre de Richard Nelson Urquiza Acapa (USUARIO) presentó su reclamación directa contra el OPERADOR manifestando lo siguiente: *"Mandamos la mercadería con un sobre que contenía la factura y al llegar a destino solo entregaron el sobre, indicando a la persona que tenía que recoger que el saco se lo entregarían ya que por equivocación se había quedado en Riberalta. Pasa que hasta este momento o fecha no pudieron dar con el saco y están a vueltas".* El OPERADOR no resolvió la referida reclamación directa en el plazo consignado en dicho formulario.

2. El 21 de marzo de 2019 el RECLAMANTE presentó reclamación administrativa ante la ATT, expresando lo siguiente: *"Como parte denunciante, solo queremos que nos devuelva el monto de la mercadería o la mercadería que se envió y nunca llegó, caso contrario llegaremos hasta las últimas consecuencias".*

3. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 129/2019 de 10 de abril de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte - ATT, formuló cargos en contra del OPERADOR por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso i) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165, de 16 de agosto de 2011, General de Transporte (LEY 165) en relación a lo dispuesto por el numeral 7 del parágrafo I del artículo 97 de la Resolución Ministerial N° 266/17 de 14 de agosto de 2017, publicada el 27 de septiembre de 2017, que aprueba el Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Terrestre (RM 266/17), respecto a la vulneración de lo previsto en los artículos 126, 127, 131 y 138 de esa misma RM 266/17, por la supuesta pérdida de la encomienda del USUARIO en la ruta Santa Cruz – Guayaramerín el 09 de febrero de 2019. A través del punto dispositivo segundo del AUTO 129/2019 se formularon cargos en contra del OPERADOR por la presunta vulneración de lo establecido en el inciso f) del artículo 133 de la LEY 165 por la supuesta falta de información brindada al USUARIO, respecto al procedimiento para el envío de encomienda y su derecho a realizar las declaraciones sobre su contenido. Mediante el punto dispositivo tercero del citado AUTO 129/2019 se formularon cargos en contra del OPERADOR por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso c) del parágrafo V del artículo 39 de la LEY 165 en relación a lo dispuesto por el numeral 4 del parágrafo I del artículo 97 de la RM 266/17 por no haber presuntamente brindado respuesta a la reclamación directa presentada por el USUARIO, conforme a lo previsto en los incisos b) y c) del numeral 2.2.1 de la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA TR LP 39/2015 de 16 de marzo de 2015, por la que la ATT estableció el Procedimiento de Atención a Reclamaciones.

4. Mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 170/2019 de 30 de julio de 2019 la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones decidió declarar fundada la reclamación administrativa presentada por el RECLAMANTE en contra del OPERADOR, al no haber éste desvirtuado la comisión de la infracción establecida en el inciso i) del parágrafo V del artículo 39 de la LEY 165 en relación a lo dispuesto por el numeral 7 del parágrafo I del artículo 97 de la RM 266/17 respecto a la vulneración de lo previsto en los artículos 126, 127, 131 y 138 de la citada Resolución Ministerial, por cuanto no presentó las pruebas necesarias y suficientes que permitan desvirtuar la pérdida de encomienda del USUARIO en la ruta Santa Cruz – Guayaramerín el 09 de febrero de 2019. Asimismo, se declaró fundada la reclamación administrativa presentada por el TERCERO POR EL USUARIO contra el OPERADOR, al no haber éste desvirtuado la vulneración de lo establecido en el inciso f) del artículo 133 de la LEY 165, ante la falta de información brindada





al USUARIO, respecto al procedimiento para el envío de encomienda y su derecho a realizar las declaraciones sobre su contenido; asimismo, se determinó declarar fundada la reclamación administrativa presentada por el TERCERO POR EL USUARIO en contra del OPERADOR al tampoco haber desvirtuado la comisión de la infracción establecida en el inciso c) del párrafo V del artículo 39 de la LEY 165 en relación a lo dispuesto por el numeral 4 del párrafo I del artículo 97 de la RM 266/17, por no haber brindado respuesta a la reclamación directa presentada por el USUARIO, conforme a lo previsto en los incisos b) y c) del numeral 2.2.1 de la RAR 39/15; en torno a lo cual se instruyó al OPERADOR efectuar la reposición de la encomienda extraviada con el pago de Bs10.000.-(Diez Mil 00/100 Bolivianos) a favor del USUARIO en virtud a lo establecido en el inciso b) del párrafo II del artículo 65 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003, (REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172) debiendo remitir a esta Autoridad Reguladora la constancia de dicho pago en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos, computables desde la notificación con esa Resolución; asimismo, se sancionó al OPERADOR con la imposición de la multa de UFVs 1.875 (Mil Ochocientos Setenta y Cinco 00/100 Unidades de Fomento a la Vivienda) y se instruyó al OPERADOR tomar las acciones necesarias a efectos de brindar información adecuada y oportuna respecto al procedimiento para el envío de encomiendas y el derecho que asiste a los usuarios para realizar las declaraciones sobre su contenido, debiendo remitir a esta Autoridad Reguladora la constancia en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos, computables desde la notificación con esa Resolución.

5. El OPERADOR interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 170/2019 de 30 de julio de 2019, habiendo la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictado la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 97/2019 de 04 de noviembre de 2019, por la que dispuso aceptar tal impugnación y dispuso la revocatoria del acto administrativo impugnado, así como la nulidad procesal hasta el vicio más antiguo, que en este caso es la notificación con el AUTO 129/2019, inclusive, en conformidad a lo previsto por el inciso b) del párrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, a efectos de que esta Autoridad, mediante la Unidad de Servicios Legales dependiente de la Dirección Jurídica, proceda a la notificación legal con dicho acto administrativo, retrotrayendo el proceso para continuar con el mismo sin vicios ni observaciones que puedan afectar a los actos futuros.

6. Mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2021, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, decidió declarar fundada la reclamación administrativa presentada por el TERCERO POR EL USUARIO en contra del OPERADOR, al no haber éste desvirtuado la comisión de la infracción establecida en el inciso i) del párrafo V del artículo 39 de la LEY 165 en relación a lo dispuesto por el numeral 7 del párrafo I del artículo 97 de la RM 266/17 respecto a la vulneración de lo previsto en los artículos 126, 127, 131 y 138 de la citada Resolución Ministerial, por cuanto no presentó las pruebas necesarias y suficientes que permitan desvirtuar la pérdida de encomienda del USUARIO en la ruta Santa Cruz -Guayaramerín el 09 de febrero de 2019. Asimismo, se declaró fundada la reclamación administrativa presentada por el TERCERO POR EL USUARIO contra el OPERADOR, al no haber éste desvirtuado la vulneración de lo establecido en el inciso f) del artículo 133 de la LEY 165, ante la falta de información brindada al USUARIO, respecto al procedimiento para el envío de encomienda y su derecho a realizar las declaraciones sobre su contenido; asimismo, se determinó declarar fundada la reclamación administrativa presentada por el TERCERO POR EL USUARIO en contra del OPERADOR al tampoco haber desvirtuado la comisión de la infracción establecida en el inciso c) del párrafo V del artículo 39 de la LEY 165 en relación a lo dispuesto por el numeral 4 del párrafo I del artículo 97 de la RM 266/17, por no haber brindado respuesta a la reclamación directa presentada por el USUARIO, conforme a lo previsto en los incisos b) y c) del numeral 2.2.1 de la RAR 39/15; en consecuencia, se instruyó al OPERADOR efectuar la reposición de la encomienda extraviada con el pago de Bs10.000.-(Diez Mil 00/100 Bolivianos) a favor del USUARIO en virtud a lo establecido en el inciso b) del párrafo II del artículo 65 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172 debiendo remitir a esta Autoridad Reguladora la constancia de dicho pago en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos,





computables desde la notificación con esa Resolución; asimismo, se sancionó al OPERADOR con la imposición de la multa de UFVs 1.875 (Mil Ochocientos Setenta y Cinco 00/100 Unidades de Fomento a la Vivienda); y se instruyó al OPERADOR tomar las acciones necesarias a efectos de brindar información adecuada y oportuna respecto al procedimiento para el envío de encomiendas y el derecho que asiste a los usuarios para realizar las declaraciones sobre su contenido, debiendo remitir a esta Autoridad Regulatoria la constancia en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos, computables desde la notificación con esa Resolución.

7. En fecha 18 de marzo de 2021, Alberto Apaza Mamani en representación de Flota Vaca Diez, interpone recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2021.

8. A través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 20/2021 de 20 de abril de 2021, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte, rechaza el recurso de revocatoria de Flota Vaca Diez, confirmando totalmente el acto administrativo impugnado bajo los siguientes fundamentos:

"1. Respecto al cargo formulado en contra del ahora RECURRENTE por la pérdida de la encomienda del USUARIO en la ruta Santa Cruz – Guayaramerín el 09 de febrero de 2019, corresponde señalar que, conforme se expuso en la RAR ODE 62/2021, éste reconoció tal extravío y, como consecuencia, propuso cancelar el importe de la misma en cuotas, aspecto que al no ser aceptado dio lugar a que el USUARIO prosiga con su reclamación; en tal entendido, la controversia que fue resuelta por esta Autoridad Reguladora en el acto administrativo impugnado se circunscribió a establecer el monto que correspondía ser reembolsado al USUARIO a causa del extravío de su encomienda. En tal contexto, como puede leerse en la RAR ODE 62/2021, se efectuó un análisis de la factura N° 000567, de Confecciones "Forum & Zoomp" de fecha 08 de febrero de 2019, a nombre del Sr. Edwin Quispe, consignatario de la Guía de Encomienda N° 0006312, por concepto de: 120 poleras logo Tomy de hombre, 120 poleras logo La Martina de hombre, 108 poleras cuello V de mujer y 72 poleras cuello V de hombre, por un valor total de Bs14,640.- (Catorce mil seiscientos cuarenta 00/100 Bolivianos). Asimismo, se dejó dicho que sin perjuicio de lo consignado en tal factura, en la reunión de Avenimiento, el USUARIO manifestó que solicitaba la devolución del importe de Bs10.000.- (Diez mil 00/100 Bolivianos), por lo que dicho importe constituyó la base para el cálculo de la reposición. Así, se dejó establecido que el OPERADOR, en la reunión de avenimiento, aceptó la reposición del importe requerido por el USUARIO y ofreció efectuar la devolución a pagos del mismo, por lo que concluyó que efectivamente se suscitó el extravío de la encomienda del USUARIO consistente en un yute negro, hecho que innegablemente es atribuible al OPERADOR tomando en cuenta que se encontraba bajo su responsabilidad, por lo cual correspondía su reposición. Acorde a lo anotado, habiendo el OPERADOR, en fase de avenimiento, aceptado el extravío de la encomienda, así como al haber ofrecido pagar al USUARIO el monto por éste señalado en la reunión de avenimiento, no resulta coherente que en su recurso de revocatoria éste señale que desconoce la cantidad de poleras y el precio de las mismas, así como que no se sabría a ciencia cierta si la factura presentada corresponde a la encomienda que contenía el yute negro, señalando que el USUARIO habría "obrado de mala fe y aprovechando para obtener un beneficio económico", máxime si se toma en cuenta que en la RAR ODE 62/2021 se dejó dicho, por una parte, que independientemente de lo señalado en la factura, se tomaba como base para el cálculo de la reposición el monto de Bs10.000.- (Diez mil 00/100 Bolivianos), pues éste fue el monto cuya solicitud de devolución fue expresada por el USUARIO y, por otra parte, que la reposición de la encomienda extraviada debía sujetarse al parámetro de 100 veces el monto del flete conforme dispone el parágrafo III del artículo 138 de la RM 266/17, por lo que toda vez que el servicio de transporte contratado tuvo un costo de Bs170.-, el monto a reponer alcanzaría a la suma de Bs17.000.- (Diecisiete Mil 00/100 Bolivianos); sin embargo, se consideró el precedente administrativo emitido por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda en la Resolución Ministerial N° 433/2017 de 22 de noviembre de 2017, en la que se estableció que para la reposición se tomará en cuenta la cuantía pretendida en la reclamación, de tal manera que no exista una decisión extra petita en detrimento del OPERADOR, motivo por el cual, aplicando dicho precedente y considerando el Informe de Avenimiento de 26 de marzo de 2019 y el memorial del USUARIO solicitando expresamente se pague el valor de la encomienda extraviada que asciende a Bs10.000.- (Diez mil 00/100 bolivianos), se llegó a la conclusión de que únicamente correspondería se le reponga dicho importe. Asimismo, carece de respaldo fáctico señalar que este Ente Regulador, al haber declarado fundada la reclamación administrativa, estaría concediendo todos los derechos y pretensiones del USUARIO sin observar el "Principio de Objetividad del Derecho", en desmedro y afectación del transportista, cargándole toda la responsabilidad económica, puesto que acorde al Informe de Avenimiento de 26 de marzo de 2019 y a las conclusiones expresadas en la RAR ODE 62/2021, el ahora RECURRENTE aceptó tanto el extravío de la encomienda, así como el resarcimiento del monto pretendido por el USUARIO, aunque ofreció efectuarlo en cuotas. Igualmente, debe señalarse que el OPERADOR no ha expuesto de qué manera este Ente Regulador habría inobservado el citado principio de objetividad, el cual, en el ordenamiento jurídico boliviano, está regulado en materia penal, concretamente en la actuación del Ministerio Público, según el cual los fiscales velarán por el cumplimiento efectivo de las garantías que reconocen la Constitución Política del Estado, las Convenciones y Tratados Internacionales vigentes y las leyes; en sus investigaciones tomarán en cuenta no sólo las circunstancias que permitan comprobar la acusación, sino también las que sirvan para eximir de responsabilidad al imputado; formulando sus requerimiento conforme a este criterio; consiguientemente, esta Autoridad Regulatoria no puede emitir mayor pronunciamiento al respecto, pues el RECURRENTE debió presentar su recurso de revocatoria de





manera fundada, conforme exige el artículo 58 de la LEY 2341. En relación al argumento expuesto por el RECURRENTE en sentido de que este Ente Regulador no habría aplicado el "Art. 135 de la Resolución Ministerial 135", al haber enviado el USUARIO objetos de valor que no guardan relación con el costo de la encomienda de Bs170.- (Ciento setenta 00/100 Bolivianos), lo cual lo liberaría de responsabilidad, corresponde señalar, en primer lugar, que se entiende que el RECURRENTE quiso referirse al artículo 135 de la RM 266/17 que señala que el remitente no deberá enviar en calidad de encomienda artículos de valor, es decir, dinero, joyas, piedras o metales preciosos; aparatos electrónicos, vale decir, cámaras fotográficas o de video, computadoras, teléfonos móviles, iPods, entre otros, medicinas, documentos negociables, comerciales, de identificación, títulos o valores, entre otros, ya que el operador no se responsabiliza por ellos; y, en segundo lugar, que los supuestos que regula el citado artículo no guardan relación alguna con la controversia que ahora se resuelve en fase de recurso de revocatoria, toda vez que el contenido de la encomienda fueron poleras, no así objeto de valor alguno; consiguientemente, resulta equivocado sostener que este Ente Regulador no habría aplicado dicha previsión normativa al caso de autos. Por otra parte, respecto a la alusión efectuada por el RECURRENTE en sentido de que esta Autoridad no habría investigado ni demostrado la verdad material del valor económico de la encomienda, habiéndose limitado a dar valor a la factura del USUARIO, corresponde reiterar lo manifestado en párrafos precedentes, en sentido de que fue el propio OPERADOR quien reconoció tanto el extravío de la encomienda como el monto pretendido por el USUARIO como resarcimiento, habiendo este Ente Regulador ceñido su actuación tanto a los antecedentes del caso como a los lineamientos definidos por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda y a la normativa aplicable al caso. Cabe resaltar que el análisis expuesto por este Ente Regulador en la RAR ODE 62/2021 respecto a los motivos por los cuales dispuso la devolución de Bs10.000.- (Diez mil 00/100 Bolivianos) a favor del USUARIO y a la aplicación del precedente administrativo generado por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda respecto al monto pretendido, no ha sido de ninguna manera cuestionado, menos enervado por el RECURRENTE.

2. Sobre el cargo formulado al OPERADOR por la falta de información al USUARIO respecto al procedimiento para el envío de encomienda; en la RAR ODE 62/2021 se señaló que, al efecto, el inciso k) del artículo 127 de la RM 266/17 establece que la guía de encomienda debe contener, entre otros, la: "Declaración o no del contenido y/o valor económico de la encomienda, en la que se consigne la firma del remitente"; que de la revisión de la Guía en Encomiendas y Cargas N° 0006312 se advierte que no cuenta con la declaración de valor ni la firma del USUARIO, situación que debió ser debidamente considerada por el OPERADOR tomando en cuenta que la normativa regulatoria establece que el citado documento debe contener dichos datos; que en el expediente no se advierte prueba alguna que demuestre que el OPERADOR hubiera informado al USUARIO sobre su derecho a realizar las declaraciones sobre el contenido y/o valor económico de la encomienda; que si bien el OPERADOR ofreció en calidad de prueba un comunicado dirigido a sus usuarios a efectos de que declaren el contenido y valor de sus encomiendas, al respecto, no existe certeza si dicho comunicado fue de conocimiento del USUARIO, sumado a ello, de la revisión de la Guía de Encomiendas y Carga N° 0006312, tampoco se advierte la existencia de ninguna advertencia al efecto dirigida a sus usuarios; que por ello, no causan convicción en esta Autoridad; que por lo expuesto se infirió que el USUARIO no declaró el valor de la encomienda por no haber sido debida ni oportunamente informado por el OPERADOR, aspecto que se constata por la ausencia de su firma en dicho documento, de tal manera, se aplicó la consecuencia prevista en el párrafo III del artículo 138 de la RM 266/17; y que por lo anteriormente señalado y al constatar la ausencia de la firma del USUARIO en la Guía, se estableció que el OPERADOR no cumplió con su obligación de informar sobre el derecho a declarar el contenido y/o valor de lo enviado. Al respecto, en su recurso de revocatoria, el OPERADOR manifestó que en cada oficina tiene un comunicado visible a través del cual informa a los usuarios las condiciones de transporte de encomiendas, "independientemente que señala en la Guía de la Encomienda y Carga, prueba que no ha sido valorada por la entidad reguladora". En función a lo señalado, se llega a la convicción de que, respecto al cargo señalado, el RECURRENTE se ha limitado a reiterar que en sus oficinas tiene un comunicado visible que informaría sobre las condiciones de transporte de encomiendas, sin considerar que ya en la RA ODE 62/2021 se dejó dicho que si bien el OPERADOR ofreció en calidad de prueba un comunicado dirigido a sus usuarios a efectos de que declaren el contenido y valor de sus encomiendas, al respecto, no existe certeza si dicho comunicado fue de conocimiento del USUARIO, sumado a ello, de la revisión de la Guía de Encomiendas y Carga N° 0006312, tampoco se advierte la existencia de ninguna advertencia al efecto dirigida a sus usuarios, entendimiento que debe ser ratificado en esta instancia recursiva, puesto que dicho Comunicado, por sí mismo, no demuestra de manera alguna que fue de conocimiento del USUARIO; asimismo, debe señalarse que en la Guía de Encomienda y Carga presentada por el OPERADOR como prueba de descargo no se hace mención alguna a tal Comunicado ni cuenta con información alguna referida a la "Declaración o no del contenido y/o valor económico de la encomienda, en la que se consigne la firma del remitente"; por lo señalado, no es cierto que este Ente Regulador no habría valorado la prueba presentada por él ahora RECURRENTE, como erradamente éste ha señalado en su recurso de revocatoria.

3. En cuanto a la sanción económica impuesta al RECURRENTE, en la RAR ODE 62/2021 se analizó el hecho de que éste cuenta con antecedentes por la comisión de la infracción de pérdida de encomienda, siendo ésta la segunda vez que es sancionada por la comisión de dicha infracción; así como se analizó el hecho de que cuenta con antecedentes por la comisión de la infracción por la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente, resultado de lo cual, considerando la existencia de concurrencia de infracciones incurridas de parte del OPERADOR, se llegó a la conclusión de que la sanción efectiva a ser impuesta al OPERADOR alcanza a UFV's 1.875 (Mil Ochocientos Setenta y Cinco 00/100 Unidades de Fomento a la Vivienda). Al respecto, en su recurso de revocatoria, el RECURRENTE se limitó a pronunciarse respecto a la infracción de pérdida de encomienda, no así a la de no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente, manifestando que el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, por Resolución Ministerial N° 094 de 13 de mayo de 2019, ha revocado totalmente las Resoluciones ATT-DJ-RA RE-TR LP 106/2018 de 10 de diciembre de 2018 y ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 143/2018 de 28 de septiembre de 2018, por lo que no se debe imponer ninguna otra sanción económica, lo contrario estaría develando una vez más que la ATT se ha constituido en un ente recaudador y no así un ente regulador. En tal entendido, debe manifestarse que el OPERADOR no ha considerado que en el SIREG no sólo figuran las citadas





resoluciones administrativas, sino también la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 117/2018 de 31 de agosto de 2018 por la que se lo sancionó por la infracción de extravío de encomienda y por la no aplicación de los procedimientos de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente, la cual se encuentra firme y estable en sede administrativa, según se afirmó en la Comunicación Interna ATT-DJ-CI LP 3095/2018 de 18 de diciembre de 2018, en el Informe Técnico ATT-OFR SC-INF TEC SC 322/2019 de 26 de agosto de 2019, y en el Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 864/2020 de 13 de noviembre de 2020. En el contexto anotado, al haberse aplicado correctamente la sanción, carece de todo asidero manifestar que este Ente Regulador se constituiría en un ente recaudador y no en uno regulador, resultando, también, carente de todo sustento manifestar que la ATT "defiende y se parcializa más por los derechos e intereses de los usuarios y no toma en cuenta los derechos de los operadores ni valora las pruebas aportadas. Hace interpretaciones técnico legal en beneficio de los usuarios" (sic), como infundadamente señaló el RECURRENTE."

9. Mediante Memorial de 01 de junio de 2021, Alberto Apaza Mamani en representación de Flota Vaca Diez, interpuso Recurso Jerárquico en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE- TR LP 20/2021 de 20 de abril de 2021.

10. A través de Resolución Ministerial N° 262 de 06 de octubre de 2021, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, resolvió anular obrados hasta el vicio más antiguo, que en el presente caso se constituyó en la Representación de fecha 07 de mayo de 2021 de fojas 148, manteniéndose firme y subsistente la notificación realizada a Henry Rudy Castro Orellana.

11. En fecha 21 de octubre de 2021, se notifica a Flota Vaca Diez en el dominio especial señalado en el Edificio mariscal de Ayacucho, piso 10, oficina 1001, Confederación de Choferes de Bolivia de la ciudad de La Paz, con la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 20/2021 de 30 de abril de 2021.

12. Mediante Memorial de 04 de noviembre de 2021, Alberto Apaza Mamani en representación de Flota Vaca Diez, interpuso Recurso Jerárquico en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE- TR LP 20/2021 de 20 de abril de 2021, bajo los siguientes argumentos:

i) Señala que no tuvo conocimiento de la Reclamación Administrativa, por lo que no pudo responder dentro del plazo establecido en el inc. b) del numeral 2.2.1 de la Resolución Administrativa ATT-RA TR LP 39/2015 de 16 de marzo de 2015, lo que ocasionaría la vulneración del debido proceso y derecho a la defensa.

ii) Manifiesta que habiéndose producido el hecho el 09 de febrero de 2019 y que la reclamación directa fue presentada el 13 de marzo de 2019, estaría fuera de plazo previsto en el parágrafo I y II del artículo 55 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27172, lo cual sería también establecido por el Informe Técnico ATT-DTRSP REG- INF TEC SC 42/2019 de 28 de marzo de 2019; manifiesta que al respecto el ente regulador se pronunciara conforme el inciso c) del artículo 61 del D.S. 27172, concluyendo en este punto que ni si quiera se canalizo la reclamación directa.

iii) Indica que nunca fueron debida y legalmente notificados con la formulación de cargos.

iv) Señala que otra irregularidad fue la notificación en la ciudad de Trinidad con la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 20/2021, siendo el domicilio procesal en el Edificio Mariscal Ayacucho, Piso 10, Oficina 1001.

v) Conforme los puntos señalados previamente, el recurrente aduce que la ATT ha negado el Derecho a la Defensa y garantías Constitucionales, también en contra del principio de sometimiento pleno de la Ley y de buena fe establecidos en los incisos c) y e) del artículo 4 de la Ley N° 2341.

vi) Manifiesta que no se declaró el valor de la encomienda, habiéndose incurrido en incumplimiento del artículo 135.I de la R.M. No. 266, lo cual liberaría de responsabilidad a Vaca Diez, señalando que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no habría aplicado lo establecido en el artículo 135 de la R.M. 266.

vii) Señala que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y





Transportes, no ha investigado ni demostrado la verdad material del valor económico de la encomienda, limitándose a dar valor a la factura del usuario.

xiii) Indica que respecto a la falta de información al usuario, la Flota Vaca Diez tiene en cada oficina un comunicado visible a través del cual se informa a los usuarios las condiciones de transporte de encomiendas, señalado que dicha prueba no fue valorada.

ix) Manifiesta que el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda mediante Resolución Ministerial No. 094 de 13 de mayo de 2019 revoco totalmente las Resoluciones ATT-DJ-RA RE-TR LP 106/2018 de 10 de diciembre de 2018 y ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 143 de 28 de septiembre de 2018 emitida por la ATT, consecuentemente no existiría antecedente para una segunda sanción.

14. Mediante Auto RJ/AR-060/2021, de 15 de diciembre de 2021, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, radicó el recurso jerárquico interpuesto por Alberto Apaza Mamani, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 20/2021 de 30 de abril de 2021.

CONSIDERANDO: Que a través del Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 174/2022 de 21 de febrero de 2022, 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 Alberto Apaza Mamani en representación de Flota Vaca Diez, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE -TR LP 20/2021 de 30 de abril de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 174/2022, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 232 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que la administración pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

2. El inciso c) del artículo 4 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, dispone que la Administración Pública registrará sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso y en el inciso g) referido al Principio de Legalidad y presunción de legitimidad, expone que las actuaciones de la Administración por estar sometidas plenamente a la ley, se presumen legítimas salvo expresa declaración judicial en contrario.

3. El artículo 21 de la citada Ley N° 2341 determina que: I. Los términos y plazos para la tramitación de los procedimientos administrativos se entienden como máximos y son obligatorios para las autoridades administrativas, servidores públicos y los interesados. II. Los términos y plazos comenzarán a correr a partir del día siguiente hábil a aquél en que tenga lugar la notificación o publicación del acto y concluyen al final de la última hora del día de su vencimiento.

4. El parágrafo II del artículo 35 de la misma Ley N° 2341 determina que las nulidades podrán invocarse únicamente mediante la interposición de los recursos administrativos previstos en esa Ley.

5. El artículo 58 de la precitada Ley N° 2341 establece que los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades, en los plazos que establece la ley.

6. El artículo 61 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que los recursos administrativos previstos en la presente Ley, serán resueltos confirmando o





revocando total o parcialmente la resolución impugnada, o en su caso, desestimando el recurso si este tuviese interpuesto fuera de termino, no cumplierse las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumplierse el requisito de legitimación establecido en el artículo 11 de esa ley.

7. El parágrafo II del artículo 66 de la Ley N° 2341 establece que el recurso jerárquico se interpondrá ante la misma autoridad administrativa competente para resolver el recurso de revocatoria, dentro del plazo de diez días siguientes a su notificación.

8. El artículo 126 de la RM 266/17 establece: *"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, este 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"*.

9. El artículo 127 de la RM 266/17 establece claramente los datos que debe contener la Guía de Encomiendas, entre los cuales se encuentra la declaración o no del contenido y/o valor económico de la encomienda en la que se consigne la firma del remitente.

10. El artículo 131 de la RM 266/17 respecto a la encomienda señala que la responsabilidad del OPERADOR comienza desde el momento en que se expide la guía respectiva y no cesa hasta que el consignatario la retire, verifique su estado y declare su conformidad.

11. El artículo 138 de la RM 266/17 dispone: *"I. 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. II. En caso que el remitente no hubiera declarado, el operador estará obligado a reponer la suma de Bs70.- (Setenta 00/100 bolivianos) por kilo faltante. III. Si el remitente no hizo uso del formulario para la declaración de encomienda, 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 Encomienda, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente"*.

12. Mediante RAR 39/2015 la ATT estableció el Procedimiento de Atención a Reclamaciones, en los cuales se individualiza los motivos de reclamaciones aplicadas a los casos de equipaje/carga/encomienda (extraviado, demorado, sustraído, dañado, rechazado y otros. El inciso b) numeral 2.2.1 de la RAR 39/2015 establece: *"El operador deberá dar atención a la reclamación en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de canalización; emitiendo constancia escrita de la procedencia o improcedencia del reclamo en el Formulario de Resolución de Reclamación Directa, fundamentando claramente la solución otorgada en caso de ser procedente el reclamo o explicando las razones en caso de considerarlo improcedente"*

13. El inciso c) del numeral 2.2.1 de la RAR 39/2015 dispone: *"El operador tiene la obligación de comunicar al usuario la respuesta a su reclamación, entregándole una copia del formulario de Resolución de Reclamación Directa. Asimismo, deberá entregar una copia de dicho Formulario a la Oficina ODECO de la ATT, misma que deberá contar con la firma y/o constancia de recepción del usuario a fines de demostrar que el mismo fue atendido en el plazo establecido, la tercera copia del Formulario de Resolución de Reclamación Directa será destinada al archivo de reclamaciones del operador"*

14. Conforme a los antecedentes y el marco normativo aplicable, corresponde ingresar al análisis de los argumentos del recurrente, sobre a que no tuvo conocimiento de la Reclamación Administrativa, por lo que no pudo responder dentro del plazo establecido en el inc. b) del numeral 2.2.1 de la Resolución Administrativa ATT-RA TR LP 39/2015 de 16 de marzo de 2015, lo que ocasionaría la vulneración del debido proceso y derecho a la defensa;



al respecto el Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27172, no establece que la Reclamación Administrativa sea puesta a conocimiento del operador, toda vez que es la Reclamación Directa (en caso de presentarse a la autoridad reguladora) es la que se pone a conocimiento del operador (canalización), sin embargo en el caso de la Reclamación Administrativa esta genera dos posibles acciones, las cuales son el avenimiento o la formulación de cargos, en este sentido en el presente caso, una vez realizada la Reclamación Administrativa en fecha 21 de marzo de 2019, se procedió al avenimiento conforme lo establece el informe de fecha 26 de marzo de 2019 cursante a fojas 11 (en la cual el reclamo se le volvió a poner a conocimiento del operador), por lo antes señalado, el argumento del recurrente carece de respaldo normativo y no se enmarca dentro del procedimiento, toda vez que el conocimiento de la reclamación se hace conjuntamente con la formulación de cargos, conforme establece el artículo 62, numeral I del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27172.

15. Sobre el argumento del recurrente el cual indica que habiéndose producido el hecho el 09 de febrero de 2019 y que la reclamación directa fue presentada el 13 de marzo de 2019, estaría fuera de plazo previsto en el parágrafo I y II del artículo 55 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27172, lo cual sería también establecido por el Informe Técnico ATT-DTRSP REG- INF TEC SC 42/2019 de 28 de marzo de 2019, manifiesta que el ente regulador se pronunciara conforme el inciso c) del artículo 61 del D.S. 27172, concluyendo en este punto que ni si quiera se canalizo la reclamación directa; al respecto conforme la revisión de antecedentes, el recurrente no presentó en ninguna instancia el argumento señalado anteriormente, primero porque pese a haberse canalizado la Reclamación Directa el operador no respondió a la misma, segundo en su memorial de respuesta a la formulación de cargos de fecha 27 de octubre de 2020 tampoco se observa el argumento examinado, tercero a momento de interponer el Recurso de Revocatoria el operador no menciona como agravio la presentación extemporánea de la Reclamación Directa; conforme estos antecedentes se evidencia que Flota Vaca Diez, pudo y no realizó ante la ATT vía las instancias antes mencionadas, la respectiva exposición del agravio señalado en este punto, pretendiendo en instancia jerárquica hacer prevalecer un argumento que pudo haber sido resuelto en instancias preliminares, sin embargo el operador no lo hizo, habiendo la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes actuado en el marco del numeral II, del artículo 63 de la Ley 2341 que establece: *"La resolución se referirá siempre a las pretensiones formuladas por el recurrente (...)";* asimismo como se puede evidenciar del Informe de Avenimiento de fojas 11 el operador aceptó expresamente el extravío de la encomienda y pidió plazo para pagar el valor de Bs10.000 (Diez Mil 00/100 Bolivianos) en cuotas, aceptación que en el presente caso constituye prueba de verdad material y por consiguiente hace aplicable las sanciones determinadas por la ATT, y sobre la verdad material la Sentencia Constitucional Plurinacional 0760/2015-S2 de 08 de julio de 2015, estableció: *"En mérito a lo anteriormente desarrollado, y tomando en cuenta el nuevo entendimiento asumido por el Tribunal Constitucional mediante su jurisprudencia, es necesario concluir recalcando que este derecho fundamental no se satisface solamente con el cumplimiento mecánico de las reglas formales, sino que tiene una naturaleza protectora de fondo, es decir, que si bien es importante el tratar de que se logre el objetivo de llevar adelante un proceso -sea este administrativo o judicial- sin errores formales, es aún más importante, si cabe el término, el velar por un orden justo, o mejor dicho en otras palabras, velar por la justicia material."*

16. El recurrente indica que nunca fueron debida y legalmente notificados con la formulación de cargos; al respecto y conforme se evidencia por Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 101/2020 de 10 de septiembre de 2020 y Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 148/2020 de 08 de octubre de 2020, luego de la anulación de obrados dispuesta por la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 97/2019 de 04 de noviembre de 2019, se dispuso nueva notificación a Vaca Diez con la Formulación de Cargos Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 129/2019 de 10 de abril de 2019, la cual se realizó en fecha 16 de octubre de 2020, en su domicilio especial ubicado en la calle Loayza, Edificio Mariscal de Ayacucho, Piso 10, Of. 1001 de la ciudad de La Paz, habiendo el recurrente respondido dentro del plazo establecido mediante Memorial de fecha 27 de octubre de 2020, no siendo evidente el alegato presentado por el recurrente.





17. Sobre el argumento que otra irregularidad fue la notificación en la ciudad de Trinidad con la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 20/2021, siendo el domicilio procesal en el Edificio Mariscal Ayacucho, Piso 10, Oficina 1001, conforme se evidencia en antecedentes la notificación con la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 20/2021 fue realizada en el domicilio especial señalado por el recurrente, lo cual se evidencia en la Cedula de Notificación de 21 de octubre de 2021 de fojas 175.

18. Por los puntos mencionados anteriormente no es evidente que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes haya negado el Derecho a la Defensa y Garantías Constitucionales, ni el principio de sometimiento pleno de la Ley y de buena fe establecidos en los incisos c) y e) del artículo 4 de la Ley N° 2341.

19. Manifiesta que no se declaró el valor de la encomienda, habiéndose incurrido en incumplimiento del artículo 135.I de la R.M. No. 266, lo cual liberaría de responsabilidad a Vaca Diez, señalando que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no habría aplicado lo establecido en el artículo 135 de la R.M. 266; al respecto el artículo señalado por el recurrente, establece que el remitente no debe enviar en calidad de encomienda, artículos de valor (dinero, joyas, piedras o metales preciosos), aparatos electrónicos (cámaras fotográficas o de video, computadoras, teléfonos móviles, i-pod entre otros), medicinas, documentos negociables, comerciales de identificación, títulos valores, entre otros, no responsabilizándose el operador por los mismos, en este sentido y bajo el principio de sometimiento pleno a la Ley establecido en el artículo 4, inciso c) de la Ley N° 2341, no se evidencia que las poleras se encuentren enmarcadas en el artículo examinado.

20. Sobre el argumento que señala que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, no ha investigado ni demostrado la verdad material del valor económico de la encomienda, limitándose a dar valor a la factura del usuario; al respecto se evidencia que la ATT a través de la Resolución Revocatoria ha realizado el contraste entre la normativa, el valor establecido en la factura y la solicitud de reposición del usuario, y basado en el precedente administrativo de la Resolución Ministerial N° 433/2017 de 22 de noviembre de 2017 y en la aceptación por parte del Operador plasmado en el Informe de Avenimiento, determino la reposición de Bs10.000 (Diez Mil 00/100 Bolivianos), análisis también plasmado en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2021 de 26 de febrero de 2021, por lo cual, el argumento del recurrente sobre que no se habría demostrado la verdad material no es evidente.

21. Indica que respecto a la falta de información al usuario, la Flota Vaca Diez tiene en cada oficina un comunicado visible a través del cual se informa a los usuarios las condiciones de transporte de encomiendas, señalado que dicha prueba no fue valorada; al respecto la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2021 y la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 20/2021, señalan que no existe certeza si el comunicado fue de conocimiento del usuario, y de la revisión de antecedentes la fotostática del comunicado no constituye en sí misma prueba de que haya sido de conocimiento del usuario, asimismo la Guía de Encomienda y Carga N° 006312, tampoco evidencia alguna advertencia dirigida al usuario.

22. Sobre el argumento de que el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda mediante Resolución Ministerial No. 094 de 13 de mayo de 2019 revoco totalmente las Resoluciones ATT-DJ-RA RE-TR LP 106/2018 de 10 de diciembre de 2018 y ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 143 de 28 de septiembre de 2018 emitida por la ATT, consecuentemente no existiría antecedente para una segunda sanción; conforme se evidencia en antecedentes la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, tuvo como precedente sancionatorio la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 117/2018 de 31 de agosto de 2018 la cual se encuentra firme en instancia administrativa, por tanto se evidencia la existencia de dicho precedente, que es distinto a las Resoluciones ATT-DJ-RA RE-TR LP 106/2018 de 10 de diciembre de 2018 y ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 143 de 28 de septiembre de 2018, resultando ser casos diferentes.





23. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el Recurso Jerárquico planteado por Alberto Apaza Mamani en representación de Flota Vaca Diez, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE -TR LP 20/2021 de 30 de abril de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el Recurso Jerárquico planteado por Alberto Apaza Mamani en representación de Flota Vaca Diez, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE -TR LP 20/2021 de 30 de abril de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

Notifíquese, regístrese y archívese.

Ing. Edgar Montaño Rojas
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

