



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

163

La Paz, **24 AGO 2022**

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por Jenny Pamela Muñoz Guevara, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2022 de 28 de marzo de 2022, 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. En fecha 15 de enero de 2021, Carlos Miguel Muñoz Gutiérrez, presentó su Reclamación Directa contra la Compañía de Servicio de Transporte Aéreo AMASZONAS S.A. (AMASZONAS) mediante el portal "mireclamo.bo", asignándose el número de reclamo 51614/2021, plasmando los siguientes argumentos: *"Compré vuelos con anticipación el 16 de noviembre 2020, los vuelos eran el 23 de diciembre de ida Iquique - La Paz y vuelta el 15 de enero 2021 La Paz Iquique no tuvimos problemas con el vuelo de ida si no el de vuelta, el sábado 9 de enero 2021 a horas 12:05 le mandan un correo a mi hija diciendo que se adelantaba mi vuelo para el 12 o 16 argumentando de que por restricción gubernamentales tomaron esta situación me perjudicó porque hoy 15 de enero era mi vuelo que tenía conexiones de Cochabamba a La Paz de La Paz a Iquique y de Iquique a Santiago y tuve que comprar pasajes para llegar a mi destino. Quiero que se me devuelva todo lo que gaste en mis pasajes porque en si me perjudicaron mi hija Jenny Pamela Muñoz Guevara está en Cochabamba y ella se hará cargo de este problema porque ella fue la que compró los pasajes"*.

2. En fecha 26 de enero de 2021 y notificado ese mismo día vía correo electrónico el operador resolvió la reclamación directa declarándola improcedente, señalando que a consecuencia de las medidas sanitarias emitidas por el Estado Plurinacional de Bolivia y la República de Chile hubo una reprogramación en la salida de los vuelos en la ruta de La Paz (Bolivia) - Iquique (Chile); empero, el AMASZONAS aclaró que puso a conocimiento de los usuarios dicha reprogramación el mismo día en que este recibió la notificación; asimismo, señaló que al amparo del Artículo 131 de la Ley N° 165 de 16 de agosto de 2011, General de Transporte, quedaron exentos de toda responsabilidad; toda vez que el hecho no fue atribuible a las acciones del operador; asimismo, señaló que cumplió con la notificación al señor Muñoz con más de veinticuatro (24) horas de antelación de la salida del vuelo, conforme indica el Artículo 23 del Reglamento de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Aéreos y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 285, de 09/09/2009.

3. La ahora recurrente, Jenny Pamela Muñoz Guevara a nombre de Carlos Miguel Muñoz Gutiérrez, en fecha 26 de julio de 2021, presentó su reclamación administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, en la que, solicitó una revisión de su reclamo contra el AMASZONAS; asimismo, indicó que a esa fecha no contaba con ninguna respuesta. En ese sentido, la ATT en el marco de lo dispuesto en el Parágrafo I del Artículo 60 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003, mediante solicitud de información y propuesta de avenimiento instó al operador a tratar de buscar un entendimiento con la recurrente; sin embargo, a través de correo electrónico de fecha 07 de enero de 2022 AMASZONAS señaló que la Reclamación Administrativa fue presentada seis (6) meses después de emitida la resolución a la Reclamación Directa; es decir, fuera del plazo establecido en normativa, correspondiendo dar continuidad al procedimiento establecido en el citado Reglamento.

4. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 8/2022, de 14 de febrero de 2022, en su parte dispositiva única, determinó el rechazo de la reclamación administrativa presentada por Jenny Pamela Muñoz Guevara a nombre de Carlos Miguel Muñoz Gutiérrez contra la Compañía De Servicios De Transporte Aéreo AMASZONAS S.A., toda vez que la ahora recurrente no presentó su reclamación administrativa dentro del plazo





previsto por el Parágrafo I del Artículo 59 concordante con el inciso a) del Artículo 61 del Reglamento – SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172, en consideración a que la Reclamación Administrativa debió ser presentada de acuerdo a la normativa regulatoria en el plazo de quince (15) días hábiles administrativos, dado que la misma fue interpuesta en fecha 26 de julio de 2021.

5. La recurrente en fecha 24 de febrero de 2022, interpuso recurso de revocatoria contra Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 8/2022, de 14 de febrero de 2022, dentro del término establecido en el Artículo 64 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2022, de Procedimiento Administrativo, luego de haber sido notificada con la citada Resolución en fecha 16 de febrero de 2022, manifestando su rechazo a la citada determinación, adjuntando documentación impresa.

6. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2022 de 28 de marzo de 2022, la Autoridad Regulatoria resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto en fecha 24 de febrero de 2022, por Jenny Pamela Muñoz Guevara a nombre del ciudadano Carlos Miguel Muñoz Gutiérrez contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 8/2022, de 14 de febrero de 2022; en consecuencia, confirmar el acto administrativo mencionado de conformidad a lo dispuesto en el inciso c) del Parágrafo II del Artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172, bajo los siguiente argumentos:

El rechazo de la reclamación administrativa presentada por la hoy recurrente se debió a su presentación extemporánea; en ese sentido, es preciso realizar una revisión del plazo en que la recurrente presentó sus reclamación directa y administrativa; conforme a lo anotado del examen de los antecedentes del proceso se desprende que ésta presentó su reclamación directa en fecha 15 de enero de 2021 a nombre de Carlos Miguel Muñoz Gutiérrez; y en atención a la reclamación directa presentada, el operador emitió respuesta indicando que el reclamo era improcedente, dicha determinación fue notificada a la recurrente en el mismo día, es decir, el 26 de enero de 2021, a través del correo electrónico pame15281@gmail.com. Por lo expuesto queda establecido que la ahora recurrente tomó conocimiento de la improcedencia de su reclamación en fecha 26 de enero de 2021.

Conforme lo anotado debe indicarse que en atención a lo dispuesto en el Parágrafo I del Artículo 59 del Reglamento SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172, que determina que toda reclamación administrativa debe ser presentada en el plazo máximo de quince (15) días hábiles computables desde que se declara la improcedencia de la reclamación o si no fuera resuelta en el plazo establecido para el efecto; la recurrente debió presentar su reclamación administrativa como plazo máximo en fecha 18 de febrero de 2021, tomando en cuenta que fue notificada con la respuesta a su reclamación directa el día 15 de enero de 2021, de lo cual, es pertinente indicar que la recurrente tenía como plazo máximo para la presentación de su reclamación administrativa ante la ATT hasta el 18 de febrero de 2021; sin embargo, de la revisión de obrados se puede evidenciar que la recurrente, planteó su reclamación administrativa el 26 de julio de 2021, aspecto verificado por el sello de recepción de su reclamación en la nota adjunta, en ese contexto, se confirma que la reclamación administrativa fue presentada de manera extemporánea.

Habiéndose verificado que la decisión asumida por el ente regulador a través de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 8/2022, de 14 de febrero de 2022, fue correcta, pues el derecho de la recurrente de presentar su reclamación administrativa ha precluido y en efecto, es correcto que durante la sustanciación del proceso de instancia no se hubiese ingresado al fondo de los asuntos planteados por la recurrente, más aun tomando en cuenta que el recurso de revocatoria no se ha fundamentado ni mencionado con claridad cuáles serían los agravios en los que habría incurrido la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 8/2022.

7. En fecha 18 de abril de 2022, Jenny Pamela Muñoz Guevara interpone recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2022 de 28 de marzo





de 2022, señalando lo siguiente: "(...) me dirijo a ustedes para su conocimiento que estoy en busca que le vuelvan a mi padre los pasajes que le corresponde porque la aerolínea cambia el vuelo y me informaron por mail que yo no veo tan seguido o no estoy pendiente después de días antes me llamaron para decirme que cambiaron el vuelo yo compre vuelo para su retorno de Iquique a Santiago porque mi padre no vive en Iquique vive en Valparaíso que tuvimos que realizar otro gasto más porque la aerolínea no nos quiso dar razón porque se cambió el vuelo yo compre mes antes por las ofertas que se realizan en las aerolíneas no es la primera vez que viajo pero si la primera vez que realizo esta compra de pasajes por amazonas (sic) y ese transbordo pensé que me iba a salir más económico pero me está saliendo más caro como ven yo y mi hermana que vivimos en Bolivia le pagamos los pasajes a mi padre para que venga a pasar navidad con nosotros y también queríamos que venga mi hermanito menor que también se compró los pasajes no pudo venir por problema de salud de su pareja no viajo presento todas las pruebas para que ustedes tomen en cuenta que los que actuaron mal fueron de la aerolínea amazonas también quisiera a provechar que se me devuelva el pasaje de mi hermanito Carlos Rodrigo Muñoz. Adjunto todos los comprobantes ya sea de los pasajes de las dos aerolíneas que se compró en las mismas fechas para que mi padre y hermano vengán a Bolivia y retornen a Chile sin más que decir me despido."

8. Mediante Auto de Radicatoria RJ/AR-021/2022 de 30 de mayo de 2022, el Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico, interpuesto por Jenny Pamela Muñoz Guevara, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2022 de 28 de marzo de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 587/2022, de 22 de agosto 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 Jenny Pamela Muñoz Guevara, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2022 de 28 de marzo de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 587/2022, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el párrafo II del Artículo 115 de la Constitución Política del Estado determina 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. Que la parte pertinente del Artículo 117 de la citada norma Constitucional dispone que: "Ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso (...)".
3. Que el artículo 232 de la misma norma suprema determina 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".
4. Que el artículo 235 de la norma constitucional dispone que son obligaciones de las Servidoras y los Servidores Públicos: "1. Cumplir la Constitución y las leyes. 2. Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública (...)".
5. Que el artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo determina que la actividad administrativa, se regirá entre otros, por los principios de sometimiento pleno a la Ley, por el cual la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la Ley, asegurando a los administrados el debido proceso. Asimismo, establece que la administración pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.





6. Que el parágrafo IV del artículo 66 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002 de Procedimiento Administrativo, dispone que la autoridad competente para resolver los recursos jerárquicos será la máxima autoridad ejecutiva de la entidad o la establecida conforme a reglamentación especial.

7. Que el artículo 91 del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobada mediante Decreto Supremo N° 27172, dispone: "I. El Superintendente General resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, prorrogables por otros sesenta (60) días en caso de la apertura de un término de prueba. Si el término de prueba es abierto de oficio, el auto de apertura deberá fundamentarse en las razones que lo justifican. II. El Recurso Jerárquico será resuelto de la siguiente manera: a. Desestimándolo cuando no existiere nulidad absoluta y hubiese sido interpuesto fuera de término o por un recurrente no legitimado; o no cumpla con los requisitos esenciales de forma exigidos; o hubiese sido interpuesto contra una resolución que previamente no fue impugnada mediante recurso de revocatoria; no cumple con los requisitos formales esenciales exigidos; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia; o b. Aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado; o c. Rechazando el recurso, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado."

8. La recurrente señala que: "(...) estoy en busca que le vuelvan a mi padre los pasajes que le corresponde porque la aerolínea cambia el vuelo y me informaron por mail que yo no veo tan seguido o no estoy pendiente después de días antes me llamaron para decirme que cambiaron el vuelo yo compré vuelo para su retorno de Iquique a Santiago porque mi padre no vive en Iquique vive en Valparaíso que tuvimos que realizar otro gasto más porque la aerolínea no nos quiso dar razón porque se cambió el vuelo yo compré mes antes por las ofertas que se realizan en las aerolíneas no es la primera vez que viajo pero si la primera vez que realizo esta compra de pasajes por amazonas (sic) y ese transbordo pensé que me iba a salir más económico pero me está saliendo más caro como ven yo y mi hermana que vivimos en Bolivia le pagamos los pasajes a mi padre para que venga a pasar navidad con nosotros y también queríamos que venga mi hermanito menor que también se compró los pasajes no pudo venir por problema de salud de su pareja no viajo presento todas las pruebas para que ustedes tomen en cuenta que los que actuaron mal fueron de la aerolínea amazonas también quisiera a provechar que se me devuelva el pasaje de mi hermanito Carlos Rodrigo Muñoz. Adjunto todos los comprobantes ya sea de los pasajes de las dos aerolíneas que se compró en las mismas fechas para que mi padre y hermano vengan a Bolivia y retornen a Chile sin más que decir me despido." De lo manifestado por la recurrente, no establece cual es el derecho subjetivo o interés legítimo infringido que le causaría la resolución impugnada, por cuanto impide a esta instancia poder emitir criterio sobre un argumento de carácter subjetivo, conforme al principio de congruencia y pertinencia que rigen el tratamiento de un medio de impugnación, que no cumple lo establecido en el artículo 86 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, que señala: "Los recurrentes legitimados presentarán sus recursos por escrito ante el Superintendente Sectorial que emitió la resolución impugnada individualizando el acto objeto de impugnación e **indicando el derecho subjetivo o interés legítimo que invocan**, dentro del plazo y con las formalidades establecidas en la Ley de Procedimiento Administrativo.", ni con el artículo 58 de la Ley N° 2341, que dispone: "Los recursos se presentarán de **manera fundada**, cumpliendo con los requisitos y formalidades, en los plazos que establece la presente Ley."

Con relación al reclamo de devolución de pasajes de su hermano, se aclara a la recurrente que la Reclamación Directa de 15 de enero de 2021, Reclamación Administrativa de 26 de julio de 2021 y el en el Recurso de Revocatoria interpuesto el 24 de febrero de 2022, no hace referencia alguna respecto al señor Carlos Rodrigo Muñoz, motivo por el cual en esta instancia no es posible realizar análisis alguno respecto a algún inconveniente que recibió el citado señor, ya que el reclamo principal no hace referencia a éste.

El Parágrafo I del Artículo 59 del Reglamento SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172, que determina que toda reclamación administrativa debe ser presentado en el plazo máximo de quince (15) días hábiles computables desde que se declara la improcedencia de la reclamación o si no fuera resuelta en el plazo establecido para el efecto. En el presente caso la recurrente debía presentar su reclamación administrativa hasta el 18 de febrero de 2021, como plazo máximo, toda vez que la notificación de su reclamación directa fue realizada el 15 de enero de 2021, sin embargo, conforme consta en la documentación del





presente proceso, la recurrente planteó la reclamación administrativa el 26 de julio de 2021, superando de esta manera el plazo legalmente establecido. Tomando en cuenta este aspecto la Autoridad Regulatoria rechazo el reclamo a través de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 8/2022 de 14 de febrero de 2022, al amparo del inciso a) del Artículo 61 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172, el cual dispone que se procede a rechazar una reclamación cuando la misma se hubiera presentado a la empresa o entidad reguladora fuera del plazo establecido. En consecuencia, la Autoridad Regulatoria confirmó tal decisión a través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2022.

9. En consideración a todo lo señalado y sin que amerite ingresar en el análisis de fondo de los argumentos planteados por el recurrente, en el marco del artículo 91, parágrafo II, inciso c) del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Jenny Pamela Muñoz Guevara, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2022 de 28 de marzo de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

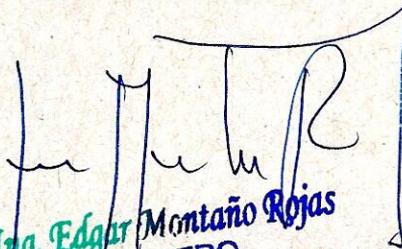
POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- RECHAZAR el recurso Jerárquico planteado por Jenny Pamela Muñoz Guevara, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2022 de 28 de marzo de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT y consecuencia ratificar el acto impugnado.

Comuníquese, regístrese y archívese.


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

