

## RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 268

La Paz, 22 OCT 2025

**VISTOS:** El Recurso Jerárquico planteado por el Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martin, representante legal de LINEA SINDICAL TRANSPORTES EL DORADO, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 48/2025 de fecha 16 de junio de 2025 emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

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

1. Que a través del Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TR LP 58/2024 de 05 de marzo de 2024 (**AUTO DE CARGOS**), notificado el 7 de marzo de 2024, el correspondiente Ente Regulador dispuso lo siguiente:

*"(...) PRIMERO. - FORMULAR CARGOS contra la FLOTA EL DORADO con Sistema de Información de Operadores del Viceministerio de Transportes – SIO NET REG-28, por la presunta comisión de la infracción contenida en el numeral 7 del párrafo I del Artículo 97 del Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Terrestre, aprobado por la Resolución Ministerial N° 266/17 de 14 de agosto de 2017, por la supuesta pérdida de equipaje consistente en un yute azul que habría sido extraviada en la ruta Cochabamba – La Paz el 08 de diciembre de 2022.*

**SEGUNDO.- TRASLADAR** los cargos formulados conforme a la Reclamación Administrativa presentada por **YESSICA SHIRLEY TORREZ RODRIGUEZ** contra **FLOTA EL DORADO** con Sistema de Información de Operadores del Viceministerio de Transportes – SIO NET REG-28 para que presente la prueba relacionada con la reclamación de la USUARIA dentro de los siete (7) días hábiles computables a partir de su notificación, disponiendo que, conforme lo señalado en el párrafo II del Artículo 62 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, en caso de que el OPERADOR no responda al traslado de los cargos en el plazo establecido, se darán por admitidos los mismos y la reclamación será declarada fundada.

**TERCERO.- Poner a conocimiento de la FLOTA EL DORADO con Sistema de Información de Operadores del Viceministerio de Transportes – SIO NET REG-28 que en el marco de lo establecido en el Artículo 105 del Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Terrestre, aprobado por la Resolución Ministerial N° 266/17 de 14 de agosto de 2017, puede allanarse o manifestar la aceptación de los cargos impuestos, con la finalidad de atenuar la sanción en la mitad de su importe, siempre y cuando lo realice de forma expresa y por escrito dentro del plazo establecido para la contestación de los cargos, es decir, diez (10) días hábiles computables a partir del día siguiente hábil de la notificación con el presente Auto.**

2. En fecha 20 de marzo de 2024 el RECURRENTE solicita la apertura de Término de Prueba referente al AUTO DE CARGOS ATT-DJ-A-ODE-TR LP 58/2024 de 05 de marzo de 2024

3. Según providencia ATT-DJ-ODE-TR LP 80/2024 se procedió a la Apertura de Término de Prueba dentro de la Reclamación Administrativa presentada por YESSICA SHIRLEY RODRIGUEZ (USUARIA) contra FLORA EL DORADO (OPERADOR)

4. El 10 de abril de 2024 Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martin representante legal de LINEA SINDICAL TRANSPORTES EL DORADO presenta memorial el cual responde negativamente a la Formulación de Cargos, adjuntado sus correspondientes pruebas

5. Mediante Informe Técnico ATT-OFR CB-INF TEC CB 112/2024 de fecha 29 de mayo de 2024, con referencia "EVALUACIÓN DE DESCARGOS DENTRO DE LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA PRESENTADO POR LA SRA. YESSICA SHIRLEY TORREZ RODRIGUEZ CONTRA FLOTA EL DORADO – 28 POR EQUIPAJE EXTRAVIADO", mismo que concluyó: "Analizadas las pruebas de cargo y descargo, el operador **FLOTA EL DORADO con REG 28**, no desvirtuó los cargos formulados en el Auto el ATT-DJ-A ODE-TR LP 58/2024 de 14 De 05 de

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"



marzo de 2024, adecuando su conducta a la infracción establecida en el **Art. 97, numeral 7 "Pérdida o sustracción del equipaje y/o encomienda que se encuentra bajo custodia del operador"** del **Reglamento Regulatorio para la modalidad de Transporte, aprobado mediante Resolución Ministerial No 266 de fecha 14 de agosto de 2017**, toda vez que no demostró que se haya entregado el equipaje de la Sra. Yessica Torrez Rodriguez el 08 de diciembre de 2022.

Por lo que siendo la **SEGUNDA VEZ** que el operador **FLOTA EL DORADO** con **REG 13**, incurre en la infracción establecida en el artículo 97 numeral 7 del **REGLAMENTO APROBADO** mediante Resolución Ministerial No 266 de fecha 14 de agosto de 2017, corresponde se aplique la sanción de una multa pecuniaria de UFVs 2.000

El operador **FLOTA EL DORADO** con **REG 28**, al no haber desvirtuado los cargos formulados corresponde que realice la restitución de derechos a favor de la usuaria de Bs. 1.400 (Un mil cuatrocientos 00/100 bolivianos) en aplicación a lo establecido en el Art. 41 parágrafos III y IV del Reglamento Regulatorio para la modalidad de Transporte, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 266 de fecha 14 de agosto de 2017"

6. Mediante Informe jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 414/2025 de fecha 28 de febrero de 2025, con referencia "**INFORME JURÍDICO SOBRE LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA PRESENTADO POR YESSICA SHIRLEY TORREZ RODRIGUEZ CONTRA FLOTA EL DORADO**", mismo que concluyó: "**Sobre la base de la evaluación técnica previamente señalada, el INFORME TECNICO, concluyó que al NO contar con prueba efectiva por parte del OPERADOR, el REGLAMENTO APROBADO POR EL D.S. 27172, establece que la carga de la prueba corresponde al mismo, lo que permitirá a la Autoridad Reguladora emitir criterio prudente y razonable, debido al conocimiento legal que posee, por lo que se tiene del análisis del expediente y la falta de respuesta del OPERADOR, corresponde declarar **FUNDADA** la Reclamación Administrativa formulada por el USUARIO, conforme lo dispuesto en el párrafo I del artículo 65 del REGLAMENTO APROBADO POR D.S. 27172.**"

7. Que mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 57/2025 de fecha 28 de febrero de 2025, misma que fue notificada el 10 de marzo de 2025, el Ente Regulador dispuso lo siguiente:

**"PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por **YESSICA SHIRLEY TORREZ RODRIGUEZ** contra **LA FLOTA EL DORADO con REG-28** no habiendo el OPERADOR desvirtuado la comisión de la infracción contenida en el numeral 7 del párrafo I del Artículo 97 del Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Terrestre, aprobado por la Resolución Ministerial N° 266/17 de 14 de agosto de 2017, por la supuesta pérdida de equipaje consistente en un yute azul que habría sido extraviada en la ruta Cochabamba - La Paz el 08 de diciembre de 2022.

**SEGUNDO. - INSTRUIR** en el marco de los antecedentes establecidos en el Considerando Primero el **OPERADOR LA FLOTA EL DORADO con REG-28**, debe efectuar la reposición de la suma de **Bs. 1.400 (Mil cuatrocientos 00/100 Bolivianos) por la pérdida de equipaje**, que deberá pagarse en favor de **YESSICA SHIRLEY TORREZ RODRIGUEZ** en virtud de lo establecido en el inciso b) del Parágrafo II del Artículo 65 del **REGLAMENTO APROBADO POR EL D.S. 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 la presente Resolución.

**TERCERO. - En virtud a lo dispuesto en el punto resolutivo primero, siendo un OPERADOR grande y además, ser la SEGUNDA VEZ que el OPERADOR** incurrió en las infracciones mencionadas corresponde, **SANCIONAR a la FLOTA EL DORADO con REG-28** con la multa pecuniaria de UFVs 2.000.- (Dos mil 00/100 Unidades de Fomento de Vivienda) al incurrir en la infracción contenida en el numeral 7 del párrafo I del artículo 97 de la Resolución Ministerial N° 266/17 de 14 de agosto de 2017 del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda - MOPSV, publicada el 27 de septiembre de 2017 que aprueba el Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Terrestre, con la finalidad de que el OPERADOR cumpla con el resguardo del equipaje

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"



que se encuentren bajo su custodia y entregarlos en las mismas condiciones que los recibió, registrando el peso y datos conforme normativa vigente. (...)"

8. En fecha 24 de marzo de 2025, el RECURRENTE presentó su recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 57/2025.

9. Que por proveído ATT-DJ-A TR LP 33/2025 de 31 de marzo de 2025, el Ente Regulador admitió el recurso de revocatoria interpuesto por el RECURRENTE para su tramitación.

10. Mediante providencia ATT-DJ-A TR LP 40/2025 se dio apertura de pruebas dentro del Recurso de Revocatoria interpuesto por PEDRO ALBERTO LEROY LOAIZA SAN MARTIN en representación de la LINEA SINDICAL TRANSPORTES EL DORADO.

11. El 20 de mayo de 2025 el RECURRENTE presento memorial con sus correspondientes pruebas.

12. Que, en su recurso de revocatoria, el RECURRENTE, expuso los siguientes agravios:

i. Señala que la denunciante NUNCA DEVOLVIÓ el supuesto EQUIPAJE MAL ENTREGADO ni mencionó de qué contenía; es decir, que NO EXISTE PRUEBA ALGUNA que demuestre que se la habría entregado erróneamente el EQUIPAJE. Al respecto, recordemos que, si bien la carga de prueba corresponde al OPERADOR, por el principio de razonabilidad, ampliamente desarrollado por la jurisprudencia administrativa, judicial y constitución, la parte que propone un hecho debe demostrarlo aún el procedimiento en determinada materia le libera de a carga de prueba. En el presente caso, la denunciante introduce un hecho que sólo ella puede demostrar, que consiste en haber recibido un EQUIPAJE que no le correspondía; toda vez que es un hecho que ella afirma sin respaldo alguno, sin señalar en qué consistía el error y menos en devolver el EQUIPAJE equivocado; nótese que la denuncia la realiza después que sale de la Terminal de Buses horas más tarde.; en ese sentido señalan que Yessica Shirley Torrez De ser cierta la afirmación de la denunciante que habría recibido un EQUIPAJE que no le pertenecía y que hasta el presente no lo devolvió, estaríamos en presencia de un enriquecimiento ilegítimo con daño emergente, lo cual no debería permitir su Autoridad. No obstante, lo cierto y evidente es que la denuncian Rodríguez recibió sus equipajes (mercadería) que contrató para su traslado, porque de no haberlo recibido, ella habría devuelto el supuesto yute equivocado o por lo menos habría señalado en qué consistía la EQUIPAJE que contenía dicho yute.

ii. Al respecto, la SCP 1066/2012 señala; FJ, III.7.1, "*Ahora bien, respecto al principio de razonabilidad, debe entenderse el mismo, como la facultad de los órganos jurisdiccionales, de limitar el ejercicio de poder del Estado frente a los administrados, esto es, que, cuando exista una norma que únicamente mande o prohíba de acuerdo su reglas y mecanismos instituidos por ella misma, en aplicación del principio de razonabilidad, deberá cuidarse que dicha norma sea constitucional; es decir, que respete el valor justicia, reconocido, entre otros, en el art. 8.11 de la CPE, lo cual permite que dicho principio se constituya en la base del proceso sustantivo; en ese sentido, cuando el principio de razonabilidad es vulnerado, se entiende la existencia de lesión al debido proceso*".

Complementando este razonamiento, podemos agregar que si bien la razonabilidad no impedirá que el legislador o administrador, vulneren derechos y garantías constitucionales, permitirá, a través del contenido esencial de dicho principio, verificar si la normativa aplicada en determinado caso, produjo afectación del derecho reclamado; en tal sentido, resultará imprescindible que, el legislador indague respecto al núcleo del derecho cuestionado, correspondiendo, posteriormente, analizar si en realidad la aplicación de la normativa, causó lesiones indebidas al contenido del derecho; pues como, se expuso precedentemente, la razonabilidad, emana de la norma y se constituye en el límite de la actuación de los poderes públicos, cuando éstos con sus decisiones y/o acciones, afectan directa o indirectamente derechos y garantías constitucionales contenidas y reconocidas por la Constitución Política del Estado. De conformidad a lo expuesto, la precitada SC 1846/2004'R, sostuvo que las reglas de la interpretación aludidas, operan como barreras de contención o controles, destinadas a precautelar que a través de una interpretación defectuosa o arbitraria, se quebranten los principios constitucionales aludidos; de modo que debe ser previsible,

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"



tanto en relación a los medios empleados cuanto en relación al resultado alcanzado; pues la interpretación de una norma no puede conducir a la creación de una norma distinta de la interpretada. En este orden, conviene precisar que la interpretación sistemática o contextualizada, puede extenderse, según los casos, al artículo del cual forma parte el párrafo o inciso analizado; al capítulo o título al que pertenece; al sector del ordenamiento con el que se vincula o pertenece; o al ordenamiento en su conjunto; y finalmente, de manera inexcusable, con las normas, principios y valores de la Constitución, dado que de todas las interpretaciones posibles que admita una norma, debe prevalecer concordando con la Constitución

Consiguientemente, **NO ES CIERTO** que la denunciante habría recibido un yute equivocado. Con referencia a que la denunciante envió mercadería y no EQUIPAJE, cabe hacer notar que se considera una factura emitida el 07 de diciembre de 2022 por una empresa denominada EXPORT EMIL MAG; sin embargo, en dicha factura se desprende que la fecha de emisión habría vencido el 20 de noviembre de 2022, lo cual provoca que dicha factura no cuente con la validez suficiente para constituirse en prueba

iii. Es importante hacer notar que el chofer declaró que entregó a la denunciante sus equipajes a la conclusión del viaje, 2 yutes uno grande y un 1 yute y la denunciante no negó esta afirmación. Al no negar que la denunciante recibió 2 yutes uno grande y un yute, **NO EXISTE HECHO CONTROVERTIDO** y, por tanto, **NO EXISTE MATERIA JUSTICIBLE** que deba ser motivo de procesamiento y menos de sanción en contra de la Institución a la que represento. En aplicación del principio de legalidad, no puede sostenerse un proceso sea administrativo o judicial, basado en hechos que no son controvertidos y por el principio de objetividad, en el proceso administrativo que nos toca impugnar, se demuestra que el hecho plenamente demostrado es que la denunciante recibió 2 yutes uno grande y un 14 yute a su conformidad porque hasta el presente no demostró que el yute no le pertenecía.

iv. Por último, la consideración que realiza la Resolución ATT-DJ-RA-ODETR LP 57/2025 respecto a la reincidencia del OPERADOR, hacer notar que en la misma Resolución se advierte y lo confiesa de manera espontánea que existe un PROCESO PENDIENTE; vale decir que no es una Sanción pasada en autoridad de cosa juzgada. De persistir en la sanción en contra de la Institución a la que represento, se vulneraría el Principio de Inocencia garantizada en el artículo 116 - Constitución Política del Estado”.

15. En fecha 16 de junio de 2025, la Autoridad Reguladora emitió la Resolución de Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 48/2025, en el mismo resuelve: **“RECHAZAR** el recurso de revocatoria interpuesto en fecha 24 de marzo de 2025 por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martin en representación legal de la **LÍNEA SINDICAL TRANSPORTES EL DORADO**, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 57/2025 de 28 de febrero de 2025, **CONFIRMANDO** en todas sus partes el acto administrativo recurrido, de conformidad a lo previsto por el inciso c) del parágrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172.”.

16. Por lo que, la Entidad Reguladora realizó su correspondiente análisis de los antecedentes del caso, de la normativa vigente aplicable y del recurso de revocatoria de autos, emitió las siguientes puntualizaciones y posteriores conclusiones:

i. El RECURRENTE señala entre sus agravios que la denunciante, supuestamente habría recibido un equipaje que no le corresponde, agregando que la misma nunca devolvió el supuesto equipaje ajeno ni mencionó el contenido del mismo y que en ese sentido no existe prueba alguna que demuestre que se le habría entregado erróneamente un equipaje.

Respecto a este punto, en primer lugar corresponde señalar que el Recurrente menciona entre sus agravios elementos que debían ser planteados al momento de responder al auto de cargos; por lo que, debe tenerse presente que este Ente Regulador desconocía las razones alegadas precedentemente en el recurso de revocatoria a tiempo de emitir la RAR ODE 57/2025, ello debido a que mediante memorial presentado el 10 de abril de 2024, el RECURRENTE responde a la formulación de cargos dispuesto en el Auto de Cargos adjuntando pruebas e indicando que: “(...) hemos cumplido con el procedimiento de entrega en destino de los equipajes habiéndose presumido la recepción en conformidad por parte de la usuaria del equipaje reclamado más aun

“2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA”

cuando no existe el ticket correspondiente", evidenciándose de esta manera que el recurrente no habría señalado los aspectos alegados en su recurso de revocatoria. Por otra parte, respecto a la prueba aportada por el RECURRENTE a través del memorial de 20 de mayo de 2025 presentado dentro del término probatorio establecido, será necesario aclarar que conforme al Parágrafo III del Artículo 62 de la LEY 2341 "El término de prueba procederá sólo cuando haya nuevos hechos o documentos que no estén considerados en el expediente. A estos efectos, el escrito del recurso y los informes no tendrán carácter de documentos nuevos ni tampoco lo tendrán aquéllos que el interesado pudo adjuntar al expediente antes de dictarse la resolución recurrida". En ese marco, se debe considerar que la Resolución Ministerial N° 320 de 30 de noviembre de 2012 emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, señala que: "Documentos que pudieron ser aportados oportunamente en el proceso no pueden ser considerados como nueva prueba, máxime si no fueron puestos a consideración de autoridad regulatoria que no contó con la oportunidad de analizarlos, por lo que mal podría esta instancia, en su tarea de revisión de las actuaciones del regulador, cuestionar su accionar en base a documentación que no fue de su conocimiento".

En tal sentido, las pruebas presentadas debían demostrar nuevos hechos o documentos y no así los documentos que el RECURRENTE pudo aportar de manera oportuna en el proceso antes de dictarse la resolución recurrida, considerando que si los mismos no fueron puestos a consideración de autoridad regulatoria, esta no contó con la oportunidad de analizarlos, por lo que mal podría esta instancia, en su tarea de revisión de las actuaciones del regulador, cuestionar su accionar con base en documentación que no fue de su conocimiento. No obstante, cabe aclarar que las pruebas aportadas por el RECURRENTE ya fueron consideradas por la RAR ODE 57/2025 al momento de desarrollar los fundamentos que motivaron la emisión de la citada Resolución. En atención a lo señalado, se debe tener presente que, este Ente Regulador, desconocía las nuevas razones alegadas en el recurso de revocatoria al momento de efectuar el procedimiento correspondiente, debido a que en su solicitud no señala los argumentos referentes a que la USUARIA no habría devuelto el supuesto equipaje mal entregado o que no habría mencionado que contenía el mismo. En atención a lo señalado, resulta por demás evidente que este Ente Regulador, a tiempo de dictar la RAR ODE 57/2025, no pudo haber considerado las circunstancias ahora expuestas en el recurso de revocatoria, dado que éstas no fueron puestas a conocimiento a esta Autoridad Reguladora oportunamente.

ii. Por otra parte, el RECURRENTE señala entre sus agravios que "si bien la carga de prueba corresponde al OPERADOR, por el principio de razonabilidad, ampliamente desarrollado por la jurisprudencia administrativa, judicial y constitución, la parte que propone un hecho debe demostrarlo aún el procedimiento en determinada materia le libera de la carga de prueba".

Respecto a la carga de la prueba en procesos sancionatorios de reclamaciones, cabe señalar que Resolución Ministerial N° 186, de 3 de julio de 2015 emitida por el MOPSV establece que: la "(...) es necesario remarcar que además de lo dispuesto en la Ley N° 453 en relación a la carga de la prueba en reclamaciones administrativas, el artículo 63 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, dispone expresamente que es el operador quien tiene la carga de la prueba, es decir, es el que debe probar que prestó el servicio en las condiciones en las que fue contratado y cumpliendo con las disposiciones normativas respectivas, siendo responsabilidad del ente regulador analizar la reclamación y valorar las pruebas de descargo presentadas por el operador". Asimismo, la Resolución Ministerial N° 44, de 24 de febrero de 2016 emitida por el MOPSV determina que "Es evidente que el usuario no tiene ninguna obligación de presentar pruebas para demostrar su reclamación o rebatir los argumentos que exponga el operador, siendo tarea de la ATT precautelar los derechos de los usuarios y consumidores frente a los operadores y proveedores, realizando una investigación imparcial, teniendo la carga de la prueba el operador que prestó el servicio". La Resolución Ministerial N° 284, de 27 de julio de 2016, emitida por el MOPSV señala que: "(...) por la naturaleza del proceso sancionador de reclamación administrativa, la norma ha previsto que la carga de la prueba sea del operador, porque a diferencia del usuario, es quien cuenta con todos los medios técnicos y recursos para demostrar que el servicio fue prestado dentro de los estándares de calidad y en cumplimiento de las normas previstas, desvirtuando la formulación de cargos respectiva. Por lo tanto, ante la denuncia de una presunta vulneración de normas y derechos de los usuarios por parte de un operador en una reclamación administrativa, en el marco de lo dispuesto por los artículos 36 y 117 de la Ley N° 165, que prescriben que el Estado a través de la autoridad competente protegerá y defenderá los derechos

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

de los usuarios velando por el cumplimiento de la normativa vigente, atendiendo sus denuncias y reclamos y aplicando mecanismos y procedimientos que garanticen que los derechos y obligaciones de usuarios y operadores sean cumplidos, se debe advertir que la autoridad administrativa no cuenta con la facultad de asumir defensa del operador, estando limitada su atribución a la investigación de los hechos denunciados a fin de determinar si el operador que presta el servicio cumplió o no con las normas y, en caso de evidenciar la vulneración de derechos alegada, disponer las medidas necesarias para la protección de los usuarios, conforme lo establece el artículo 65 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172. En consecuencia, si el operador no asumió defensa por decisión propia, no planteó las observaciones y eximentes de responsabilidad y no presentó los descargos de manera oportuna, aceptando con su omisión la responsabilidad en la reclamación administrativa, corresponde concluir que la actuación de la ATT en el presente caso se encuentra enmarcada en derecho (...)" La Resolución Ministerial N° 371, de 29 de septiembre de 2016, del MOPSV determina que: "(...) de acuerdo con el párrafo II del artículo 63 del Reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N° 27172, en reclamaciones administrativas la carga de la prueba es del operador, por lo tanto para resolver la misma la ATT debe centrar su análisis y valorar las pruebas que el operador presentó o no, para demostrar que el servicio fue efectivamente prestado, que la facturación es correcta y desvirtuar lo alegado por el usuario; y en el caso de que el usuario presente pruebas, como en este caso, éstas deben ser contrastadas con las pruebas presentadas por el operador y valoradas en favor del usuario, conforme al artículo 57 de la Ley N° 164; es decir, se parte de la presunción de que lo reclamado por el usuario es cierto, debiendo el operador desvirtuar aseveraciones.

En el marco de lo señalado por el ordenamiento jurídico vigente y de los precedentes expuestos, resulta evidente que la carga de la prueba recae en el operador, al contar con medios técnicos y recursos para demostrar que el servicio fue prestado de manera adecuada en conformidad a lo dispuesto por la normativa vigente, además de aclarar que las atribuciones de este ente regulador se encuentran limitadas a la investigación de los hechos denunciados a fin de determinar si el operador que presta el servicio cumplió o no con las normas y si el accionar del operador habría vulneración los derechos de los usuarios que posibilite disponer medidas para la protección de los mismos. En tal sentido, en caso de que el RECURRENTE no asuma defensa por decisión propia, o no hubiera planteado observaciones y descargos oportunamente, se consideraría que en el marco de su omisión se estaría aceptando la responsabilidad en la reclamación administrativa.

iii. El RECURRENTE ha cuestionado la RAR ODE 57/2025, empero, lo hizo sobre la base de hechos y argumentos que fueron considerados claramente por la resolución impugnada, y otros que no fueron puestos en conocimiento con anterioridad ante esta Autoridad Regulatoria, y que debieron ser planteados de manera fundada a tiempo de efectuar respuesta al AUTO DE CARGOS adjuntando la documentación de manera oportuna y que considere pertinente para respaldar sus argumentos, pero no así en el recurso de revocatoria. Por lo que ha incumplido el mandato de los Artículos 41 y 58 de la LEY 2341, por los cuales los recursos administrativos deben ser fundados y deberán contener los hechos, motivos y solicitud en la que se concrete con toda claridad lo que se pretende, no resultando clara su pretensión de que se revoque la RAR ODE 57/2025 sobre la base de la fundamentación referente a que la USUARIA no habría devuelto los equipajes, argumento expuesto en el recurso de revocatoria, por lo que no resultaría congruente pretender que este Ente Regulador las hubiese considerado a tiempo de emitir la citada RAR ODE 57/2025 al no haber sido de su conocimiento. En atención a lo señalado, se debe tener presente que, este Ente Regulador, desconocía las razones alegadas en el recurso de revocatoria a tiempo de emitir la RAR ODE 57/2025, debido a que en su respuesta al AUTO DE CARGOS no señala los argumentos que justifiquen o demuestren las circunstancias ahora expuestas en el recurso de revocatoria, dado que éstas no fueron puestas a conocimiento a esta Autoridad oportunamente. En el contexto anotado, resulta por demás evidente que no concurren agravios que la RAR ODE 57/2025 pudo haber causado al RECURRENTE, dado que este Ente Regulador no contaba con los fundamentos y documentos aportados en la fase de impugnación; por ello, siendo que en esta etapa debe revisar sus propias actuaciones anteriores que han sido objeto de impugnación por el RECURRENTE, se llega a la convicción de que no se evidencia que la nota impugnada haya sido emitida al margen de la legalidad y de los hechos que le sirvieron de base, por lo que no corresponde su revocatoria considerando que este Ente Regulador sujetó su pronunciamiento tanto a la normativa vigente y aplicable al caso, como a los hechos que le sirvieron de base".

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

www.oopp.gob.bo

Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro, Edif. Centro de Comunicaciones La Paz, 5° piso,

Tel.: (591-2)- 2119999 – 2156600

La Paz – Bolivia



17. En fecha 8 de julio de 2025, la LINEA SINDICAL TRANSPORTES EL DORADO, interpone Recurso Jerárquico en contra de la Resolución Administrativa de Recurso de ATT-DJ-RA RE-TR LP 48/2025 de fecha 16 de junio de 2025, en el cual expuso lo siguiente:

i. Recordemos que el artículo 4 inc. e) de la Ley 2341, establece: "la relación de los particulares con la Administración Pública se presume el principio de buena fe. La confianza, la cooperación y la lealtad en la actuación de los servidores públicos y de los ciudadanos, orientarán el procedimiento administrativo", de la lectura de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA-RE-TR LP 48/2025, se desprende la siguiente afirmación: "El RECURRENTE señala entre sus agravios que la denunciante, supuestamente habría recibido un equipaje que no le corresponde, agregando que la misma nunca devolvió el supuesto equipaje ajeno ni mencionó el contenido del mismo y que en ese sentido no existe prueba alguna que demuestre que se le habría entregado erróneamente un equipaje" "...en primer lugar corresponde señalar que el Recurrente menciona entre sus agravios elementos que debían ser planteados al momento de responder el auto de cargos; por lo que, debe tenerse presente que este Ente Regulador desconocía las razones alegadas precedentemente en el recurso de revocatoria a tiempo de emitir la RAR ODE 57/2025, ello debido a que mediante memorial presentado el 10 de abril de 2024, él RECURRENTE responde a la formulación de cargos dispuesto en el Auto de Cargos adjuntando pruebas e indicando que: '(...) hemos cumplido con el procedimiento de entrega en destino de los equipajes habiéndose presumido la recepción en conformidad por parte de la usuaria del equipaje reclamado más aún cuando no existe el ticket correspondiente', evidenciándose de esta manera que el recurrente no habría señalado los aspectos alegados en su recurso de revocatoria"

Nótese que en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA-RE-TR LP 48/2025, categóricamente se afirma que el Ente Regulador desconocía las razones alegadas precedentemente en el recurso de revocatoria; no obstante, de la revisión de los actuados se evidencia lo siguiente:

a) La usuaria Jessica Torrez, en su reclamación señala: "Me entregaron mal mi encomienda, donde no es de mí, quisiera que se haga cargo la empresa, yo entregué los tickets al chofer para que me entregue mis equipajes por eso yo no lo tengo quiero que me devuelvan mi mercadería era un yute azul tenía pantalones, poleras, canguros"

b) Asimismo, en actuados cursa la Guía AH-69665 donde se advierte: DETALLE GUIA Cant Descripción Kg 1 yute con mercadería 100 30,00 Totales 100 30,00 Obs./ Sin Dinero ni objetos de valor/Contenido no declarado/Valor no declarado por cliente Conclusión: el Ente Regulador CONOCÍA que el "ticket correspondiente" sólo da cuenta de 1 yute CONTENIDO NO DECLARADO; es decir, que no existe una declaración que corresponda a un Yute Azul que contuviera pantalones, poleras, canguros.

c) Por otra parte, el Auto ATT~DJ-A-ODE-TR LP 58/2024, en su CONSIDERANDO 1.-describe: "...el OPERADOR refirió:

1. Según informe del conductor todos los equipajes fueron entregados a conformidad a todos los usuarios.
2. En el presente caso el conductor informa que entregaron 2 yutes uno grande y un 1/2 yute, por lo que se presume la conformidad de la entrega.
3. A la fecha no se recibió ninguna devolución de equipaje erróneo"

d) En este mismo orden, el memorial presentado en fecha 10 de abril de 2024, señala; "Responde negativamente a la Formulación de Cargos y adjunta prueba: Informe del conductor de viaje ruta Cochabamba La Paz de 7 de diciembre de 2022..."

En conclusión, la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA-RE-TR LP 48/2025, vulnera el Principio de Verdad Material, por ausencia de objetividad en sus consideraciones, desconociendo prueba que tenía conocimiento el Ente Regulador de referido a la ausencia de declaración de contenido en la Guía y que la usuaria, al no haber devuelto el supuesto equipaje equivocado, está otorgando su conformidad a la recepción de dicho equipaje.

ii. Asimismo, es importante mencionar que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RARE-TR LP 48/2025, realiza una errada valoración de la prueba incurriendo en ausencia de valoración

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"



razonable, conforme paso a demostrar: La usuaria NUNCA DEVOLVIÓ LA SUPUESTA ENCOMIENDA MAL ENTREGADA ni mencionó lo que contenía; es decir, que NO EXISTE PRUEBA ALGUNA que demuestre que se la habría entregado erróneamente la encomienda. Al respecto, recordemos que, por el principio de razonabilidad, ampliamente desarrollado por la jurisprudencia administrativa, judicial y constitución, la parte que propone un hecho debe demostrarlo aún el procedimiento en determinada materia le libera de la carga de prueba. En el presente caso, la reclamante introduce un hecho que sólo ella puede demostrar, que consiste en haber recibido una encomienda que no le correspondía; toda vez que es un hecho que ella afirma sin respaldo alguno, sin señalar en qué consistía el error y menos en devolver la encomienda equivocada; nótese que la denuncia la realiza después que sale de la Terminal de Buses horas más tarde. De ser cierta la afirmación de la denunciante que habría recibido una encomienda que no le pertenecía y que hasta el presente no la devolvió, estaríamos en presencia de un enriquecimiento ilegítimo con daño emergente, lo cual no debería permitir su Autoridad.

No obstante, lo cierto y evidente es que la denunciante Yessica Shirley Torrez Rodríguez recibió su equipaje que contrató el traslado, porque de no haberlo recibido, ella habría devuelto el supuesto yute equivocado o por lo menos habría señalado en qué consistía la equivocación. Al respecto, la SCP 1066/2012 señala: Conclusión: el Ente Regulador CONOCÍA que la usuaria Jessica Torrez, NO DEVOLVIÓ EL SUPUESTO EQUIPAJE ERRÓNEO. Estos hechos demuestran que la Ente Regulador, a tiempo de emitir la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA-RE-TR LP 48/2025, VULNERA de manera flagrante el Principio de Buena Fe y Lealtad Procesal previsto en el artículo 4 Inc. e) de la Ley 2341, afirmando seguramente por sus recargadas labores hechos ajenos a la verdad. Siguiendo la misma línea, el tratadista Santofimio Gamboa, precisa lo siguiente: "... El Principio de buena fe que rige tanto para las actuaciones de las autoridades como de los particulares es de origen constitucional y su consagración corresponde a un desarrollo preciso de garantías de los derechos tendientes a consolidar la confianza, la seguridad jurídica, la credibilidad, la certidumbre, la lealtad, la corrección y la presunción de legalidad como reglas básicas de convivencia dentro de lo comunidad política, en el entendido que lo desconfianza y la deslealtad no pueden constituirse en las reglas generales y ordinarias del comportamiento público frente a los ciudadanos y Principios de Derecho Administrativo demás asociados en cualquier actuación administrativa o de los particulares para con las autoridades. ...El principio constitucional de la buena fe es de doble vía, en cuanto (...) se entiende que el mismo se predica de las actuaciones, tanto de los particulares como de las autoridades públicas, en todos los casos ceñidas á consideraciones de mutuo respeto v confianza. La administración está obligada a ser consecuente consigo mismo y a no asaltar la buena fe de los particulares, al igual que de estos para con aquéllas..." Consiguientemente, habiendo fundado su decisión en este argumento erróneo y sin asidero legal alguno, corresponde REVOCAR Resolución Revocatoria ATT-DJ-RARE-TR LP 48/2025.

iii. La propia usuaria en su reclamación confiesa de manera espontánea que recibió su equipaje; no obstante, no señala cuál es el "error" cometido en dicha entrega; toda vez que la usuaria NUNCA DEVOLVIÓ NI SEÑALÓ QUÉ CONTENÍA EL SUPUESTO EQUIPAJE EQUIVOCADO; más aún, en el detalle de Guía, se advierte que NO DECLARÓ EL CONTENIDO del equipaje. Al respecto, el texto: "PRINCIPIOS DE DERECHO ADMINISTRATIVO" publicado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas Depósito Legal 4-1 -394-12P0 al referirse al Principio de Verdad Material, señaló lo siguiente: "En consecuencia, el principio de verdad material:

b) La vigencia del principio no permite hacer caso omiso a las constancias probatorias, aun cuando Santofimio Gamboa, Jaime Orlando. Tratado de Derecho Administrativo, Tomo II, 4 Edic., Editorial Universidad Externado de Colombia, páginas 80 y 81 FJ. 111.7.1. "Ahora bien, respecto al principio de razonabilidad, debe entenderse el mismo, como la facultad de los órganos jurisdiccionales, de limitar el ejercicio del poder del Estado frente a los administrados, esto es, que, cuando exista una norma que únicamente mande o prohíba de acuerdo su reglas y mecanismos instituidos por ella misma, en aplicación del principio de razonabilidad, deberá cuidarse que dicha norma sea constitucional; es decir, que respete el valor Justicia, reconocido, entre otros, en el art. 8.11 de la CPE, lo cual permite que dicho principio se constituya en la base del proceso sustantivo; en ese sentido, cuando el principio de razonabilidad es vulnerado, se entiende la existencia de lesión al debido proceso. Complementando este razonamiento, podemos agregar que si bien la razonabilidad no Impedirá que el legislador o administrador, vulneren derechos y garantías

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"



constitucionales, permitirá, a través del contenido esencial de dicho principio; verificar si la normativa aplicada en determinado caso, produjo afectación del derecho reclamado; en tal sentido, resultará imprescindible que, el legislador indague respecto al núcleo del derecho cuestionado, correspondiendo, posteriormente, analizar si en realidad la aplicación de la normativa, causó lesiones indebidas al contenido del derecho; pues como, se expuso precedentemente, lo razonabilidad, emana de la norma y se constituye en el límite de la actuación de los poderes públicos, cuando éstos con sus decisiones y/o acciones, afectan directa o indirectamente derechos y garantías constitucionales contenidas y reconocidas por la Constitución Política del Estado.

De conformidad a lo expuesto, la precitada SC1846/2004-R, sostuvo que: "Las reglas de la interpretación aludidas, operan como barreras de contención o controles, destinados a precautelar que o través de una interpretación defectuosa o arbitraria, se quebranten los principios constitucionales aludidos; de modo que debe ser previsible, tanto en relación a los medios empleados cuanto en relación al resultado alcanzado; pues la interpretación de una norma no puede conducir a la creación de una norma distinta de la interpretada. En este orden, conviene precisar que la Interpretación sistemática o contextualizada, puede extenderse, según los casos, al artículo del cual forma parte el párrafo o inciso analizado; al capítulo o título al que pertenece; al sector del ordenamiento con el que se vincula o pertenece; o al ordenamiento en su conjunto; y finalmente, de manera inexcusable, con las normas, principios y valores de la Constitución, dado que de todas las interpretaciones posibles que admita una norma, debe prevalecer siempre aquella que mejor concuerda con la Constitución"

Consiguientemente, **NO ES CIERTO** que la denunciante habría recibido un yute equivocado a con referencia a que la denunciante envió mercadería y no encomienda, cabe hacer notar que se considera una factura emitida el 07 de diciembre de 2022 por una empresa denominada EXPORT EMIL MAG; sin embargo, en dicha factura se desprende que la fecha de emisión habría vencido el 20 de noviembre de 2022, lo cual provoca que dicha factura no cuente con la validez suficiente para constituirse en prueba.

Es importante hacer notar que el chofer declaró que entregó a la denunciante 2 yutes uno grande y un yute y la denunciante no negó esta afirmación. Al no negar que la denunciante recibió 2 yutes uno grande y un yute, **NO EXISTE HECHO CONTROVERTIDO** y, por tanto, **NO EXISTE MATERIA JUSTICIABLE** que deba ser motivo de procesamiento y menos de sanción en contra de la Institución a la que represento. El hecho plenamente demostrado es que la denunciante recibió 2 yutes uno grande y un yute a su conformidad porque hasta el presente no devolvió ni mencionó en qué consistía el error.

Por último, respecto a la supuesta reincidencia del OPERADOR, cabe hacer notar que en actuados se advierte la afirmación del propio Ente Regulador donde confiesa de manera espontánea que existe un PROCESO PENDIENTE; vale decir que no es una Sanción pasada en autoridad de cosa juzgada; vale decir, que sancionar por reincidencia sin que exista el precedente pasado en autoridad de cosa juzgada se vulneraría el Principio de Inocencia garantizada en el artículo 116 - I de la Constitución Política del Estado.

**18.** Mediante nota ATT-DJ-N LP 830/2025 de fecha 09 de julio de 2025, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, remite antecedente correspondientes al Recurso Jerárquico a instancia de la LÍNEA SINDICAL TRANSPORTES EL DORADO en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 48/2025 de 16 de junio de 2025.

**19.** En fecha 11 de julio de 2025, se emite el Auto de Radicatoria RJ/AR – 51/2025, mismo que fue notificado a las partes en fecha 21 de julio de 2025.

**CONSIDERANDO:** Que a través del Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 553 de fecha 15 de octubre de 2025, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial, por medio de la cual se rechace el Recurso Jerárquico interpuesto por, Pedro Alberto Leroy Loaiza, en representación legal de la LINEA SINDICAL TRANSPORTES EL DORADO contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 48/2025, de fecha 16 de junio de 2025,

“2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA”



emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

**CONSIDERANDO:** Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos, 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 regirá 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 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.
4. 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.
5. 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 término, 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.
6. 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.
7. El artículo 63 de la Ley N° 2341, señala expresamente: *“I. Dentro del término establecido en disposiciones reglamentarias especiales para resolver los recursos administrativos, deberá dictarse la correspondiente resolución, que expondrá en forma motivada los aspectos de hecho y de derecho en los que se fundare. II. **La resolución se referirá siempre a las pretensiones formuladas por el recurrente, sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial como consecuencia exclusiva de su propio recurso.**”*
8. El inciso a) del artículo 124 del Reglamento a la Ley del Procedimiento Administrativo N° 2341, aprobado por el Decreto Supremo N° 27113, dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo máximo de sesenta (60) días computables a partir del día de su interposición, señalando en su inciso c): *“Rechazando o confirmando en todas sus partes la resolución de instancia recurrida.”*
9. Que la Sentencia Constitucional Plurinacional 0111/2018-S3 de fecha 10 de abril de 2018, en relación al principio de congruencia establece que: Al respecto la SCP 1302/2015-S2 de 13 de noviembre, estableció que: **“Como se dijo anteriormente, la congruencia de las resoluciones judiciales y administrativas, constituye otro elemento integrador del debido proceso, al respecto la SC 0358/2010-R de 22 de junio, señaló lo siguiente: la congruencia como principio característico del debido proceso, entendida en el ámbito procesal como la estricta correspondencia que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto, (...) esa definición general, no es limitativa de la congruencia que debe tener toda resolución ya sea judicial o administrativa y que implica también la concordancia entre la parte considerativa y dispositiva, pero además esa concordancia debe mantenerse en todo su contenido, efectuando un razonamiento integral y armonizado entre los distintos considerandos y razonamientos emitidos por la resolución, esta concordancia de contenido de la resolución y su estricta correspondencia entre lo pedido, lo**

“2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA”



considerado y lo resuelto, conlleva a su vez la cita de las disposiciones legales que apoyan ese razonamiento que llevó a la determinación que se asume. En base a esos criterios se considera que quien administra justicia debe emitir fallos motivados, congruentes y pertinentes".

10. Conforme los antecedentes y normativa señalada, corresponde dar respuesta a los argumentos del recurrente LINEA SINDICAL TRANSPORTE EL DORADO de la siguiente forma:

i. El RECURRENTE señala que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA-RE-TR LP 48/2025, vulnera el Principio de Verdad Material, por ausencia de objetividad en sus consideraciones, desconociendo prueba que tenía conocimiento el Ente Regulador de referido a la ausencia de declaración de contenido en la Guía y que la usuaria, al no haber devuelto el supuesto equipaje equivocado, está otorgando su conformidad a la recepción de dicho equipaje.

Respecto a lo mencionado, cabe señalar que el Recurrente menciona entre sus agravios elementos que debían ser planteados al momento de responder al auto de cargos; siendo que mediante memorial presentado el 10 de abril de 2024, el RECURRENTE responde a la formulación de cargos dispuesto en el Auto de Cargos adjuntando pruebas e indicando que: "(...) hemos cumplido con el procedimiento de entrega en destino de los equipajes habiéndose presumido la recepción en conformidad por parte de la usuaria del equipaje reclamado más aun cuando no existe el ticket correspondiente", evidenciándose de esta manera que el recurrente no habría señalado los aspectos alegados en su recurso de revocatoria.

Por otra parte, respecto a la prueba aportada por el RECURRENTE es necesario aclarar que conforme al Parágrafo III del Artículo 62 de la LEY 2341 **"El término de prueba procederá sólo cuando haya nuevos hechos o documentos que no estén considerados en el expediente. A estos efectos, el escrito del recurso y los informes no tendrán carácter de documentos nuevos ni tampoco lo tendrán aquéllos que el interesado pudo adjuntar al expediente antes de dictarse la resolución recurrida"**.

En ese marco, se debe considerar que la Resolución Ministerial N° 320 de 30 de noviembre de 2012 emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, señala que: *"Documentos que pudieron ser aportados oportunamente en el proceso no pueden ser considerados como nueva prueba, máxime si no fueron puestos a consideración de autoridad regulatoria que no contó con la oportunidad de analizarlos, por lo que mal podría esta instancia, en su tarea de revisión de las actuaciones del regulador, cuestionar su accionar en base a documentación que no fue de su conocimiento"*.

En tal sentido, las pruebas presentadas debían demostrar nuevos hechos o documentos y no así los documentos que el RECURRENTE pudo aportar de manera oportuna en el proceso antes de dictarse la resolución recurrida, considerando que si los mismos no fueron puestos a consideración de autoridad regulatoria, esta no contó con la oportunidad de analizarlos, por lo que mal podría esta instancia, en su tarea de revisión de las actuaciones del regulador, cuestionar su accionar con base en documentación que no fue de su conocimiento.

ii. El RECURRENTE hace mención que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RARE-TR LP 48/2025, realiza una errada valoración de la prueba incurriendo en ausencia de valoración razonable, conforme paso a demostrar: La usuaria NUNCA DEVOLVIÓ LA SUPUESTA ENCOMIENDA MAL ENTREGADA ni mencionó lo que contenía; es decir, que NO EXISTE PRUEBA ALGUNA que demuestre que se la habría entregado erróneamente la encomienda. Al respecto, recordemos que, por el principio de razonabilidad, ampliamente desarrollado por la jurisprudencia administrativa, judicial y constitución, la parte que propone un hecho debe demostrarlo aún el procedimiento en determinada materia le libera de la carga de prueba. En el presente caso, la reclamante introduce un hecho que sólo ella puede demostrar, que consiste en haber recibido una encomienda que no le correspondía; toda vez que es un hecho que ella afirma sin respaldo alguno, sin señalar en qué consistía el error y menos en devolver la encomienda equivocada; nótese que la denuncia la realiza después que sale de la Terminal de Buses horas más tarde. De ser cierta la afirmación de la denunciante que habría recibido una encomienda que no le pertenecía y que hasta el presente no la devolvió, estaríamos en presencia de un enriquecimiento ilegítimo con daño emergente, lo cual no debería permitir su Autoridad.

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"



Referente a la carga de la prueba en procesos sancionatorios de reclamaciones, cabe señalar que Resolución Ministerial N° 186, de 3 de julio de 2015 emitida por el MOPSV establece que:

*"(...) es necesario remarcar que además de lo dispuesto en la Ley N° 453 en relación a la carga de la prueba en reclamaciones administrativas, el artículo 63 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, dispone expresamente que es el operador quien tiene la carga de la prueba, es decir, es el que debe probar que prestó el servicio en las condiciones en las que fue contratado y cumpliendo con las disposiciones normativas respectivas, siendo responsabilidad del ente regulador analizar la reclamación y valorar las pruebas de descargo presentadas por el operador".*

Asimismo, la Resolución Ministerial N° 044, de 24 de febrero de 2016 emitida por el MOPSV determina que: *"Es evidente que el usuario no tiene ninguna obligación de presentar pruebas para demostrar su reclamación o rebatir los argumentos que exponga el operador, siendo tarea de la ATT precautelar los derechos de los usuarios y consumidores frente a los operadores y proveedores, realizando una investigación imparcial, teniendo la carga de la prueba el operador que prestó el servicio".*

Así como la Resolución Ministerial N° 284, de 27 de julio de 2016, emitida por el MOPSV señala que: *"(...) por la naturaleza del proceso sancionador de reclamación administrativa, la norma ha previsto que la carga de la prueba sea del operador, porque a diferencia del usuario, es quien cuenta con todos los medios técnicos y recursos para demostrar que el servicio fue prestado dentro de los estándares de calidad y en cumplimiento de las normas previstas, desvirtuando la formulación de cargos respectiva. Por lo tanto, ante la denuncia de una presunta vulneración de normas y derechos de los usuarios por parte de un operador en una reclamación administrativa, en el marco de lo dispuesto por los artículos 36 y 117 de la Ley N° 165, que prescriben que el Estado a través de la autoridad competente protegerá y defenderá los derechos de los usuarios velando por el cumplimiento de la normativa vigente, atendiendo sus denuncias y reclamos y aplicando mecanismos y procedimientos que garanticen que los derechos y obligaciones de usuarios y operadores sean cumplidos, se debe advertir que la autoridad administrativa no cuenta con la facultad de asumir defensa del operador, estando limitada su atribución a la investigación de los hechos denunciados a fin de determinar si el operador que presta el servicio cumplió o no con las normas y, en caso de evidenciar la vulneración de derechos alegada, disponer las medidas necesarias para la protección de los usuarios, conforme lo establece el artículo 65 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172. En consecuencia, si el operador no asumió defensa por decisión propia, no planteó las observaciones y eximentes de responsabilidad y no presentó los descargos de manera oportuna, aceptando con su omisión la responsabilidad en la reclamación administrativa, corresponde concluir que la actuación de la ATT en el presente caso se encuentra enmarcada en derecho (...)"*

La Resolución Ministerial N° 371, de 29 de septiembre de 2016, del MOPSV determina que: *"(...) de acuerdo con el párrafo II del artículo 63 del Reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N° 27172, en reclamaciones administrativas la carga de la prueba es del operador, por lo tanto para resolver la misma la ATT debe centrar su análisis y valorar las pruebas que el operador presentó o no, para demostrar que el servicio fue efectivamente prestado, que la facturación es correcta y desvirtuar lo alegado por el usuario; y en el caso de que el usuario presente pruebas, como en este caso, éstas deben ser contrastadas con las pruebas presentadas por el operador y valoradas en favor del usuario, conforme al artículo 57 de la Ley N° 164; es decir, se parte de la presunción de que lo reclamado por el usuario es cierto, debiendo el operador desvirtuar aseveraciones (...)"*

En el marco de lo señalado por el ordenamiento jurídico vigente y de los precedentes expuestos, resulta evidente que la carga de la prueba recae en el operador, al contar con medios y recursos para demostrar que el servicio fue prestado de manera adecuada en conformidad a lo dispuesto por la normativa vigente, además de aclarar que las atribuciones del correspondiente ente regulador se encuentran limitadas a la investigación de los hechos denunciados a fin de determinar si el operador que presta el servicio cumplió o no con las normas y si el accionar del operador

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

habría vulneración los derechos de los usuarios que posibilite disponer medidas para la protección de los mismos.

En tal sentido, en caso de que el RECURRENTE no asuma defensa por decisión propia, o no hubiera planteado observaciones y descargos oportunamente, se consideraría que en el marco de su omisión se estaría aceptando la responsabilidad en la reclamación administrativa.

iii. Asimismo el Recurrente nuevamente hace mención que la usuaria en su reclamación confiesa de manera espontánea que recibió su equipaje; no obstante, no señala cuál es el "error" cometido en dicha entrega; toda vez que la usuaria NUNCA DEVOLVIÓ NI SEÑALÓ QUÉ CONTENÍA EL SUPUESTO EQUIPAJE EQUIVOCADO; más aún, en el detalle de Guía, se advierte que NO DECLARÓ EL CONTENIDO del equipaje, por lo que invoca al principio de Verdad material.

Como ya se había señalado con anterioridad el RECURRENTE pudo aportar de manera oportuna en el proceso antes de dictarse la resolución recurrida, por lo que los mismos no fueron puestos a consideración de autoridad regulatoria, esta no contó con la oportunidad de analizarlos, por lo que mal podría esta instancia, en su tarea de revisión de las actuaciones del regulador, cuestionar su accionar con base en documentación que no fue de su conocimiento.

Además, el principio de verdad material establece que la verdad objetiva de los hechos debe prevalecer sobre las formalidades y ritualismos procesales. por lo que el recurrente no menciona de manera oportuna y tampoco demuestra que la usuaria habría recibido una encomienda equivocada antes de que se hubiera emitido el recurso de revocatoria ni al momento de presentar su recurso de revocatoria por lo que se desvirtúa tal argumentación planteada por el Recurrente.

11. En consideración a todo lo señalado, en el marco del inciso c) del artículo 124 del Reglamento aprobado por D.S. N° 27113, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por LINEA SINDICAL TRANSPORTES EL DORADO, representada legalmente por Pedro Alberto Leroy San Martin, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 48/2025 de fecha 16 de junio de 2025 emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, confirmando totalmente el acto administrativo impugnado.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO. - Rechazar** el Recurso Jerárquico interpuesto por LINEA SINDICAL TRANSPORTES EL DORADO, representada legalmente por Pedro Alberto Leroy San Martin, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 48/2025 de fecha 16 de junio de 2025 emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, **confirmando totalmente** el acto recurrido.

**Comuníquese, regístrese y archívese.**



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

“2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA”