



AUTO ATT-DJ- A-ODE-TR LP 345/2015

La Paz, 15 de Diciembre del 2015

REF.: FORMULACION DE CARGOS DENTRO DE LA RECLAMACION ADMINISTRATIVA PRESENTADA POR HUGO ALEXANDER TELLERIA GUTIERREZ (USUARIO), CONTRA FLOTA EL DORADO (OPERADOR).

CONSIDERANDO 1.- (Ámbito de Competencia)

Que las competencias y atribuciones de la ATT, definidas por el Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009, y conforme a lo previsto en la Disposición Transitoria Novena de la Ley N° 164, quedan sometidas a ésta las personas naturales y jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y cooperativas, garantizando los intereses y derechos de los usuarios o consumidores, promoviendo la economía plural prevista en la Constitución Política del Estado y las leyes en forma efectiva.

CONSIDERANDO 2.- (Antecedentes)

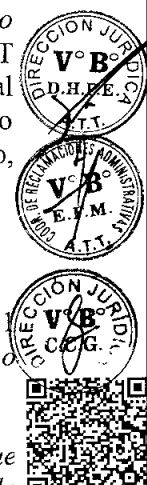
Que el 5 de agosto de 2015, el USUARIO presentó Reclamación Directa ante las oficinas de ODECO dependientes de la ATT en la terminal de Santa Cruz, asignado con el N° 352/15, canalizado al OPERADOR en la misma fecha, en el que menciona: *“El día 31 de julio el Sr. Ángel Heredia deposita una caja en la empresa El Dorado en la ciudad de Cochabamba y posterior envió a la ciudad de Santa Cruz, se imprime la guía con los datos faltantes e incorrectos. El día siguiente me apersono a recoger la encomienda que era una tablet (...) y no había llegado (...). 2 de agosto me atiende la misma persona, pero no me la entrega. Pero me cobraron 15 bolivianos porque mi encomienda me la enviaron por cobrar. (...) hoy 5 de agosto la encargada o administradora Sra. Mirian Gómez no me contesta las llamadas ni me resuelve el problema (...)”*. (Sic), en respuesta el OPERADOR mediante nota presentada el 17 de agosto de 2015: *“Hemos procedido a la búsqueda de la encomienda (...), si se confirma el extravío procederemos al resarcimiento de acuerdo a normativa vigente”*. (Sic)

Que en fecha 16 de agosto de 2015, el USUARIO presenta Reclamación Administrativa contra el OPERADOR indicando que: *“La empresa no contestó y no dio solución (...) que de mala fe no registraron los datos correctos en la guía (...)”*, por lo cual en fecha 14 de agosto de 2015, la ATT cita a reunión de avenimiento para el 16 de agosto de 2015, con el propósito de dar cumplimiento al Artículo 60 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 (D.S. 27172), sin embargo, conforme informe de avenimiento N°2370, no se llevo a ningún acuerdo.

CONSIDERANDO 3.- (Marco Normativo)

Que el inciso i), parágrafo V, Artículo 39 de la Ley General de Transporte de 16 de agosto de 2011 (LGTr), señala como infracción contra los derechos de las usuarias y los usuarios: *“i) La pérdida o sustracción de equipaje, encomienda o carga.”*

Que el inciso f) del Artículo 114 de la LGTr, señala como derechos de las usuarias y usuarios: *“A que el operador en la modalidad de transporte que corresponda le proporcione de forma inexcusable*





información confiable, completa, continua y comprensible, sea verbal o escrita en relación a las condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo”

Que el inciso f) del Artículo 133 de la LGTr establece como obligaciones del operador de servicio las siguientes obligaciones: *“f) Brindar a los pasajeros la información necesaria y confiable en relación a las condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo”.*

Que el Artículo 83 del Reglamento de Protección de los Derechos de Pasajeros y Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres, aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR – 0020/2011 de 14 de enero de 2011(**RAR20/11**), señala: *“La responsabilidad del operador respecto a la encomienda 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”.*

Que el Artículo 90 de la RAR20/11 refiere: *“En caso de pérdida de encomienda o sustracción de algún objeto contenido en la misma, el operador deberá realizar la búsqueda dentro de las 48 horas siguientes a la fecha de entrega programada. Al concluir este término, el operador deberá reponer al consignatario el valor declarado en el formulario para la declaración de encomiendas.*

En caso que el remitente no hubiera declarado, el operador estará obligado a reponer la suma de Bs70.- (Setenta 00/100bolivianos) por kilo faltante.

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”.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, Ing. CESAR CARLOS BOHRT URQUIZO, designado mediante Resolución Suprema N° 15066 de 11 de junio de 2015;

DISPONE:

PRIMERO.- FORMULAR CARGOS contra FLOTA EL DORADO, por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso i), parágrafo V, Artículo 39 de la LGTr, al haber vulnerado los Artículos 83 y 90 de la RAR 20/11, por la pérdida de encomienda.

SEGUNDO.- FORMULAR CARGOS contra FLOTA EL DORADO, por la presunta comisión de la infracción establecida al inciso f), Artículo 114 de la LGTr, al haber vulnerado lo previsto en el inciso f) del Artículo 133 de la LGTr, por la falta de información al usuario de su derecho a realizar la declaración del contenido de su encomienda.

TERCERO.- TRASLADAR los cargos formulados y la Reclamación Administrativa presentada por HUGO ALEXANDER TELLERIA GUTIERREZ contra FLOTA EL DORADO, para que presente información y probanzas relacionadas con la reclamación, de acuerdo a la inversión de la prueba, con el emplazamiento de no responder los cargos en el plazo de siete (07) días hábiles computables a partir de su notificación, se darán por admitidos los mismos y probada la reclamación.





AL OPERADOR

1. Presente la copia de la guía de encomienda y si contaba con los requisitos establecidos para el llenado de datos.
2. Informe detallado y documentado respecto a la información proporcionada al USUARIO sobre el derecho a declarar el contenido y valor de la encomienda.
3. Informe sobre las acciones realizadas para localizar la encomienda del USUARIO.
4. Cualquier otra documentación que considere pertinente para desvirtuar los cargos formulados.
5. Toda la documentación deberá ser remitida ante esta Autoridad en formato físico y magnético (CD).

AL USUARIO

1. Presente guía de encomienda.
2. Demuestre el valor de la encomienda extraviada (presentación de facturas, pólizas de importación, etc).
3. Cualquier información y/o documentación que considere pertinente, para respaldar su reclamación.

CUARTO.- SOLICITAR a las partes señalar domicilio legal, de conformidad a lo dispuesto por el parágrafo I del Artículo 26 del D.S.27172.

Notifíquese con el presente acto administrativo de conformidad con lo previsto en el inciso a) del Artículo 13 del D.S. 27172.


Ing. Cesar Carlos Bohrt Urquiza
DIRECTOR EJECUTIVO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

