

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 529/2023

La Paz, 20 de noviembre de 2023

VISTOS:

El Informe Técnico Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1518/2023 de 11 de septiembre de 2023 (**INFORME TÉCNICO JURIDICO**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1645/2023 de 5 de octubre de 2023 (**INFORME JURÍDICO**); los antecedentes del caso, la demás normativa vigente y aplicable, todo lo que convino ver y se tuvo presente;

CONSIDERANDO 1:

Que la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales (**LEY N° 1178**), modificada por la Ley N° 777 de 21 de enero de 2016 (**LEY N° 777**), conforme lo establece en el Artículo 1, regula los sistemas de administración y control de los recursos del Estado y su relación con el Sistema de Planificación Integral del Estado, con el objeto de, entre otros, programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del Sector Público.

Que el Artículo 3 de la LEY N° 1178 establece que: "*(...) Los sistemas de Administración y de Control se aplicarán en todas las entidades del Sector Público, sin excepción (...)*"; por su parte, el inciso b) del Artículo 7 determina que toda entidad pública se organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades.

Que el Artículo 13 de la LEY N° 1178 dispone que: "*(...) El Control Gubernamental tendrá por objetivo mejorar la eficiencia en la captación y uso de los recursos públicos y en las operaciones del Estado; la confiabilidad de la información que se genere sobre los mismos; los procedimientos para que toda autoridad y ejecutivo rinda cuenta oportuna de los resultados de su gestión y la capacidad administrativa para impedir o identificar y comprobar el manejo inadecuado de los recursos del Estado. El Control Gubernamental se aplicará sobre el funcionamiento de los sistemas de administración de los recursos públicos y estará integrado por: a) El Sistema de Control Interno que comprender los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y manuales de procedimientos de cada entidad, y la auditoría interna; y b) El Sistema de Control Externo Posterior que se aplicará por medio de la auditoría externa de las operaciones ya efectuadas (...)*".

Que el Artículo 9 del Decreto Supremo N° 23215 de 22 de julio de 1992, que aprueba el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la entonces Contraloría General de la República (ahora Contraloría General del Estado - **CGE**), prescribe que el Control Gubernamental Interno es regulado por las normas básicas que emita la CGE, por las normas básicas de los sistemas de administración que dicte el Ministerio de Finanzas (ahora Ministerio de Economía y Finanzas Públicas) y por los reglamentos, manuales e instructivos específicos que elabore cada entidad pública; asimismo, el Artículo 21 del mismo decreto determina que: "*(...) La normatividad secundaria de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en reglamentos, manuales, instructivos o guías emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades (...)*".

Respecto a los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos- MARC's

Que la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia (**CPE**) establece en su Artículo 232 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 (...)*".

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-7344/2023

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-TL LP 529/2023

Que la Disposición Final Tercera de la Ley N° 708, Ley de Conciliación y Arbitraje, de 25 de junio de 2015 (**LEY 708**) establece: “(...) *Las Autoridades competentes del sector regulado que realizan procesos de conciliación para la resolución de controversias entre usuarios o consumidores, y las entidades reguladas del ámbito de sus competencias, lo harán de acuerdo a normativa y procedimientos propios (...)*”.

Que el Parágrafo II del Artículo 21 y el Parágrafo I del Artículo 32 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo (**LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**) establece que los actos de la Administración Pública se presumen válidos y producen efectos desde la fecha publicación del acto y concluye al final de la última hora del día de su vencimiento.

Que el inciso l) del Artículo 17 del Decreto Supremo N° 071 de 9 de abril de 2009 (**DECRETO SUPREMO N° 071**), establece como competencias de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes: “(...) *Implementar los aspectos relativos a la regulación, control, fiscalización y supervisión de los sectores de telecomunicaciones y transportes, en el marco de la CPE (...)*”.

Que los incisos a) y f) del Artículo 19 del DECRETO SUPREMO N° 071, especifican entre otras, como atribuciones del Director Ejecutivo de la ATT, la de ejercer la administración y representación legal de la ATT, y asumir la responsabilidad de sus actos legales y administrativos en el marco de la LEY N° 1178, y demás disposiciones legales vigentes; así como el de ordenar o realizar los actos necesarios para garantizar el cumplimiento de los fines relativos a la ATT.

Que el Decreto Supremo N° 2617 de 2 de diciembre de 2015, reglamenta el Sector Postal en aplicación de la Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, estableciendo en su Artículo 6 entre las atribuciones de la ATT, para el servicio postal la de atender, resolver, intervenir o mediar en controversias y conflictos de los operadores con las usuarias y los usuarios, relacionados con la prestación de servicios postales, sin perjuicio de la Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.

Que el Artículo 60 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 (**REGLAMENTO SIRESE**), entiende por AVENIMIENTO como aquella figura que: “(...) *sujetándose a un procedimiento informal, podrá adoptar todas las medidas que considere convenientes para solucionar la reclamación, incluyendo el avenimiento entre partes, dentro del marco establecido por el orden jurídico regulatorio. Solucionada la reclamación, asentará constancia escrita de este hecho (...)*”.

CONSIDERANDO 2:

Que mediante **INFORME TÉCNICO JURÍDICO** la Unidad Legal de Servicios concluye: “(...) *el proyecto de PROTOCOLO PARA LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS-MARC's tiene la viabilidad jurídica y legal, ya que, deviene jerárquicamente de una norma superior y no se halla contradicciones con la normativa vigente, dada la necesidad de la norma y en el marco del principio de celeridad, economía procesal e informalismo, dicha norma se halla debidamente sustentada (...)*”.

Que a través de **INFORME JURÍDICO** la Dirección Jurídica concluye: “(...) *el proyecto de PROTOCOLO PARA LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS-MARC's tiene la viabilidad jurídica y no contraviene con la normativa vigente, por lo cual se recomienda emitir la correspondiente resolución administrativa interna que apruebe el proyecto remitido por la Unidad Legal de Servicios a objeto de regular el proceso de Medios Alternativos de Resolución de Conflicto como alternativas de solución de controversias y reclamaciones surgidas entre las usuarias, los usuarios y los operadores de servicios de telecomunicaciones, transportes y postal que sean de conocimiento y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (...)*”.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-7344/2023

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la ATT, Abg. NÉSTOR RÍOS RIVERO, designado mediante Resolución Suprema N° 27479 de 29 de marzo de 2021 emitida por el Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el **PROTOCOLO PARA LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS-MARC's** de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, documento que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- CREAR el **SELLO DE CALIDAD**, con la finalidad de incentivar y reconocer a los operadores la incorporación de prácticas inherentes a una Cultura de Paz en el desarrollo de sus labores, orientados a mejorar e implementar mecanismos de resolución de conflictos.

TERCERO.- DISPONER que el **PROTOCOLO PARA LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS-MARC's** de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, entrará en vigencia a partir de su publicación en un órgano de prensa de circulación nacional, conforme a lo dispuesto por el Parágrafo I del Artículo 32 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2022, de Procedimiento Administrativo.

CUARTO.- INSTRUIR a la Unidad Legal de Servicios, tomar los recaudos necesarios para que en el plazo de noventa (90) días calendario a partir de la publicación de la presente Resolución Administrativa Regulatoria, se emita la reglamentación que regule la aplicación del SELLO DE CALIDAD.

QUINTO.- INSTRUIR, a la Unidad Legal de Servicios dependiente de la Dirección Jurídica, la publicación del presente acto administrativo en un órgano de prensa de circulación nacional, conforme a lo dispuesto en el Artículo 34 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo y en la página web www.att.gob.bo, una vez que entre en vigencia.

Regístrese y archívese.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-7344/2023

PROTOCOLO PARA LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS – MARC's

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

Artículo 1 (OBJETO) I. El presente protocolo tiene por objeto regular el proceso de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC's como alternativas de solución de conflictos surgidos a raíz de las reclamaciones directas y administrativas presentadas por las usuarias, los usuarios en los servicios de telecomunicaciones, transportes y postal, que sean de conocimiento y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).

II. El Protocolo busca promover la resolución pacífica de disputas, de manera expedita y efectiva, proporcionando una alternativa al procedimiento administrativo tradicional, a través de la implementación de las MARC's por la ATT y los operadores de servicios de telecomunicaciones, transportes y postal.

Artículo 2 (ÁMBITO DE APLICACIÓN) I. El presente Protocolo es de cumplimiento obligatorio para todas las Unidades Organizacionales de la ATT.

II. Las usuarias, los usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones, transportes y postal, que acepten los MARC's de forma libre y voluntaria, deberán acatar las disposiciones establecidas en este Protocolo, en el marco de la naturaleza de cada conflicto o reclamación suscitada.

Artículo 3 (MARCO NORMATIVO) El marco normativo del presente Protocolo es:

- a) Constitución Política de Estado de 7 de febrero de 2009;
- b) Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, del Procedimiento Administrativo (**Ley N° 2341**)
- c) Ley N° 708 de 25 de junio de 2015 de Conciliación y Arbitraje (**Ley N° 708**)
- d) Decreto Supremo No. 27172 de 23 de abril de 2002 (**DS 27172**).
- e) Decreto Supremo No. 27113 de 23 de julio de 2003 (**DS 27113**).

Artículo 4 (PRINCIPIOS) I. Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S obedecen principios de efectividad y celeridad en los procesos, garantizando la gratuidad e imparcialidad en todo momento, en observancia al cumplimiento de las reglas del procedimiento en las intervenciones a objeto de llegar a un arreglo pacífico, que beneficie a las partes.

II. Son principios de los Medios Alternativos a la Resolución de Conflictos-MARC'S además de los establecidos en la Ley N° 708, los siguientes:

- a) **Confidencialidad:** El personal técnico y jurídico de la ATT guardará reserva sobre la información recibida, estando prohibido revelar los datos conocidos; salvo que las partes lo autoricen, exceptuando la obligación por ley o que vaya en contra el orden público.
- b) **Ecuanimidad:** El personal técnico y jurídico de la ATT deberá actuar con justicia, imparcialidad y equidad guiados por la rectitud y la razón.
- c) **Equidad:** El acuerdo al que arriben las partes debe ser justo y duradero, tomando en cuenta los intereses de ambos interesados.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-7344/2023

- d) **Gratuidad:** El proceso de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S no implicará una carga económica para las partes.
- e) **Neutralidad:** Está dirigido exclusivamente al personal técnico y jurídico de la ATT, exigiéndole que actúe como un tercero, ajeno a los intereses de las partes, antes, durante y después del proceso.
- f) **Veracidad:** Las partes están obligadas a proporcionar información real y verdadera de las causas, consecuencias y de sus intereses.

Artículo 5 (DEFINICIONES) El presente Protocolo en su desarrollo y aplicación maneja las siguientes definiciones:

- a) **Acta:** Es el instrumento jurídico que expresa el consentimiento libre y voluntario de las partes.
- b) **Auto de Acuerdo Total:** Es un Acto emitido por la ATT por medio del cual se detalla los temas o pretensiones pendientes (si existieran), especificando los plazos de cumplimiento, redactado y emitido en el marco del Acta.
- c) **Auto de Homologación:** Es un Acto emitido por la ATT por medio del cual se cierra la reclamación administrativa, a partir del acuerdo arribado a través de las MARC'S.
- d) **Boucher del operador:** Documento personal e intransferible, para el Área de Transporte, en el que se especifica el pago de una serie de servicios por adelantado y de los que se va haciendo uso posteriormente.
- e) **Conciliador:** Es el personal encargado de la resolución de conflictos cuyo objetivo es lograr un punto de coordinación y acuerdo entre las Partes.
- f) **Cuarto intermedio:** Breve interrupción del proceso de conciliación, solicitada por alguna de las partes, pudiendo extenderse por una o más reuniones.

CAPÍTULO II REGLAS GENERALES

Artículo 6 (MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS-MARC'S). I. Son los siguientes: Negociación Previa, Avenimiento, Conciliación a Solicitud de Parte, Negociación por Equivalencia.

II. Se exceptúan los asuntos de interés público en la aplicación de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos - MARC'S.

III. Los documentos emitidos producto de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, cuentan con fuerza administrativa, siendo su aplicación obligatoria para las partes.

Artículo 7 (RELEVANCIA DE LOS MARC'S) I. La ATT garantizará la asistencia necesaria durante el proceso de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S, brindando el apoyo necesario y solicitado por los operadores, a objeto de dar soluciones factibles y viables a las usuarias y los usuarios.

II. Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S, convocados por la ATT, en el marco de sus competencias, una vez aceptadas por las partes libre y voluntariamente, tienen carácter obligatorio en relación a la asistencia, participación y seguimiento a las reglas básicas de cada una de las formas de MARC'S, debiendo facilitar la reprogramación en caso de incomparecencia justificada de alguna de las partes.

III. Los procesos de conciliación y sus formas previstas en el presente protocolo pueden ser invocadas en cualquier etapa del proceso, a objeto de llegar a una solución amigable y pacífica de las reclamaciones.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-7344/2023

Artículo 8 (CAUSALES DE IMPROCEDENCIA) I. Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S serán improcedentes en aquellos casos que no se ajusten a la competencia de la ATT o sean manifiestamente infundadas.

II. Además, no serán procedentes en los siguientes casos:

- a) Existencia de razones de interés público;
- b) Pretensiones de restitución de daños y perjuicios por parte de la usuaria y/o el usuario, que no sea competencia de la ATT;
- c) Solicitudes de devolución o reparación de equipos que sean ajenos al servicio prestado por el operador;
- d) Solicitudes de sanciones directas sin observar el debido proceso;
- e) Pretensiones distintas a las descritas en la Reclamación Directa;

III. A objeto de dar cumplimiento al párrafo anterior, la ATT por medio de las unidades organizacionales correspondientes, procederá con el análisis técnico y jurídico respecto a la procedencia de la convocatoria correspondiente para el inicio del proceso de conciliación, en el marco de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S, que corresponda a su competencia.

Artículo 9 (DESISTIMIENTO) Si el usuario o usuaria decide desistir de la reclamación presentada, esto se hará constar en acta de conciliación total o en su defecto parcial, nota o mensaje de la usuaria o el usuario, acuerdo suscrito entre las partes o cualquier medio escrito o canal de comunicación que utilice la usuaria o el usuario, con lo que se dará por finalizado el procedimiento y la pretensión presentada.

Artículo 10 (NOTIFICACIÓN) I. Las partes asistentes a la reunión de conciliación se darán por notificadas con el acta y el Auto de Homologación en la misma reunión.

II. Todas las notificaciones y comunicaciones adicionales relacionadas con el proceso de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S, se realizarán a través de los canales formales establecidos por la ATT.

Artículo 11 (INCOMPARECENCIA) I. La incomparecencia injustificada de alguna de las partes a la reunión de conciliación conllevará la posible reprogramación, si así se solicitara, caso contrario se procederá con la continuidad del procedimiento administrativo formal.

II. Si una de las partes no pudiera concurrir a la reunión, deberá comunicar su impedimento a la ATT antes de la fecha y hora establecida para la misma, para su posible reprogramación

CAPÍTULO III RESPONSABILIDADES

Artículo 12 (DE LA AUTORIDAD REGULATORIA) La ATT en el marco de las atribuciones y competencias, en el proceso de realización de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S, además de las descritas en el presente protocolo, tiene las siguientes responsabilidades:

- a) Velar por la correcta aplicación del procedimiento de los Medios Alternativos a la Resolución de Conflictos-MARC'S, observando el cumplimiento de los principios desarrollados en el presente protocolo.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-7344/2023

- b) Realizar la supervisión y el control de la implementación y ejecución de los Medios Alternativos a la Resolución de Conflictos-MARC'S.
- c) Observar y velar el cumplimiento de los compromisos asumidos por las partes en las Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S.
- d) Proporcionar el soporte técnico y jurídico a los operadores, usuarias y usuarios, requerido en los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S.
- e) Asistir en la preparación de la documentación técnica y jurídica necesaria para los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S y de interpretar cualquier asunto técnico y/o jurídico que pueda surgir.
- f) Ejercer el rol de conciliador imparcial en los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S.
- g) Realización periódica de cursos de formación especializada en conciliación, con la certificación y respaldo correspondiente para personal de la ATT y de los operadores.
- h) Ante el incumplimiento de los acuerdos asumidos, remitir antecedentes para el inicio de proceso sancionador correspondiente.
- i) Participar en los procesos de conciliación con buena fe, respeto y cooperación, evitando acciones que pudieran obstaculizar o demorar el proceso.

Artículo 13 (OPERADOR) En el marco de las obligaciones normativas y contractuales, en el proceso de realización de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S, además de las descritas en el presente protocolo, tiene las siguientes responsabilidades:

- a) Deberá comunicar a la ATT el personal acreditado y encargado de asumir y realizar los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S, a través de una nómina en donde se especifique que los mismos tienen capacidad de realizar el proceso de conciliación por parte del operador, en las propuestas entregadas.
- b) Comunicar a la ATT cualquier posible suspensión de las reuniones de Avenimiento o Conciliación a Solicitud de Parte, con una antelación de al menos cuarenta y ocho (48) horas, a objeto de comunicar a las partes, para la reprogramación respectiva.
- c) Presentar, si corresponde, la Propuesta de Conciliación, respecto a las pretensiones descritas en la reclamación directa, en la reunión de Avenimiento o la Conciliación en Equidad.
- d) Prepararse técnica y jurídicamente para su participación en las reuniones de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S, a objeto de que cuente con todos los datos necesarios que brinden certeza a la usuaria o al usuario de la información presentada.
- e) Habilitar medios de comunicación con la ATT, en el marco del principio de informalismo.
- f) Brindar apoyo en todo tiempo a los diferentes procesos de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S.
- g) Participar en los procesos de conciliación con buena fe, respeto y cooperación, evitando acciones que pudieran obstaculizar o demorar el proceso.

Artículo 14 (USUARIA O USUARIO) En el marco de las obligaciones normativas y contractuales, en el proceso de realización de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S, además de las descritas en el presente protocolo, tiene las siguientes responsabilidades:

- a) Respetar las reglas y procedimientos definidos para todas los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S.
- b) Los usuarios deben presentar reclamaciones acordes con las normas aplicables.
- c) Presentarse puntual y oportunamente en las reuniones convocadas para los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-7344/2023

- d) Brindar información requerida a la ATT y/o al operador para las comunicaciones necesarias, así como, para las compensaciones a realizarse.
- e) Si así lo requiriese, solicitar la reprogramación de la reunión de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S, con la anticipación descrita en la norma.
- f) Participar en los procesos de conciliación con buena fe, respeto y cooperación, evitando acciones que pudieran obstaculizar o demorar el proceso.

CAPÍTULO IV

MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS-MARC'S A CARGO DEL OPERADOR

Artículo 15 (NEGOCIACIÓN PREVIA) I. La Negociación Previa es un Medio Alternativo a la Resolución de Conflictos-MARC'S reconocido por la ATT como mecanismo para el arribo a soluciones que propenden la satisfacción de la pretensión de la usuaria o el usuario, que podrá ser aplicada exclusivamente por el operador en etapa de atención a la reclamación directa, misma que podrá ser llevada de forma presencial, no presencial o virtual.

II. Una vez presentada la Reclamación Directa ante el operador, las partes podrán promover en todo tiempo la posibilidad de llegar a un acuerdo que satisfaga la pretensión de la usuaria o el usuario.

III. El operador dentro del plazo previsto para dar respuesta a la usuaria o el usuario respecto a la reclamación directa, podrá realizar las acciones necesarias para llegar a un acuerdo. En caso de no entendimiento en el resultado del proceso de negociación previa, proseguirá el proceso conforme dicta la normativa referida a la reclamación.

Artículo 16 (NEGOCIACIÓN POR EQUIVALENCIA) I. El proceso de negociación por equivalencia es un Medio Alternativo a la Resolución de Conflictos-MARC'S reconocido por la ATT como mecanismo para el arribo a soluciones que propenden la satisfacción de la pretensión de la usuaria o el usuario, que es aplicada exclusivamente por el operador, posterior a la emisión de Resolución Fundada emitida por la ATT, misma que podrá ser llevada de forma presencial, no presencial o virtual.

II. Una vez emitida la Resolución Administrativa Regulatoria que declara fundada la reclamación administrativa presentada por la usuaria o el usuario, cuya parte resolutive no establezca sanción pecuniaria; el operador dentro de los plazos previstos para el cumplimiento de la misma podrá promover las acciones de conciliación y/o negociación que considere pertinentes, a objeto de arribar a un acuerdo con la usuaria o el usuario, en cumplimiento a la satisfacción de la pretensión presentada, que sea igual o más favorable al usuario.

III. En caso de llegar a un acuerdo favorable y en equivalencia a la pretensión de la usuaria o al usuario, con su desistimiento o en su defecto documento de consentimiento del mismo, se remitirá a esta Autoridad Regulatoria, la documentación pertinente como descargo a objeto de cerrar el proceso correspondiente, con Resolución Administrativa Regulatoria de homologación del acuerdo arribado, en reconocimiento del proceso de conciliación o negociación realizado por las partes, dejando sin efecto la Resolución Administrativa Regulatoria inicial.

Artículo 17 (PROCEDIMIENTO) El procedimiento a ser aplicado por el operador para la Negociación Previa o la Negociación por Equivalencia será definido por el mismo, en cumplimiento a los plazos establecidos en la normativa sectorial correspondiente para las reclamaciones directa y administrativa; y, los parámetros establecidos en el presente protocolo.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-7344/2023

CAPÍTULO V

MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS-MARC'S A CARGO DE LA ATT

Artículo 18 (COMPETENCIA DE LA ATT) En el marco de las competencias establecidas para la ATT y lo descrito en el presente Protocolo, los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S a cargo de la misma son: el Avenimiento y la Conciliación a Solicitud de Parte, para la solución alternativa a las reclamaciones administrativas ingresadas.

Artículo 19 (AVENIMIENTO) I. El avenimiento es un Medio Alternativo de Resolución de Conflictos-MARC'S reconocido por la normativa regulatoria aplicada por la ATT, como mecanismo para el arribo a soluciones que propenden a la satisfacción de la pretensión de la usuaria o el usuario, a cargo de la ATT, por medio de un proceso conciliatorio, previo al inicio del proceso administrativo formal de reclamación administrativa.

II. La oportunidad de realización de este mecanismo, es previa a la emisión de Auto de Formulación de Cargos, vale decir en el procedimiento de análisis de la admisión de la misma.

III. Dentro de los diez (10) días hábiles de conocida la Reclamación Administrativa, la ATT programará y convocará al operador y a la usuaria y/o al usuario al proceso de avenimiento.

IV. Se notificará al operador, a la usuaria o al usuario, con la debida anticipación para la realización de la reunión de avenimiento, por medio de las vías de comunicación detalladas y habilitadas por las partes.

V. Presentada la reclamación administrativa, la ATT podrá solicitar al operador información básica sobre el tenor de la reclamación directa y su resolución.

VI. La realización de la reunión de avenimiento se realizará preferentemente a través de plataformas digitales habilitadas y administradas por la ATT; sin embargo, en caso de considerarlo pertinente, la ATT podrá convocar a reuniones presenciales de avenimiento, a objeto de brindar las facilidades de asistencia a la usuaria o al usuario.

Artículo 20 (PROCEDIMIENTO DE REUNIÓN DE AVENIMIENTO) I. El proceso de avenimiento se desarrollará de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a) Se inicia con la convocatoria a reunión emitida por la ATT, definiendo la fecha, hora y la modalidad de la misma (virtual o presencial).
- b) La ATT estará a cargo de instalar la reunión en la fecha y hora establecida en la convocatoria.
- c) La reunión se podrá realizar de manera virtual o presencial y, si es virtual, será grabada para mantener un registro de las pretensiones y acuerdos alcanzados, al ser instrumentos de verificación de los acuerdos arribados dentro del proceso conciliatorio, mismas que gozan de confidencialidad y protección de datos.
- d) Durante la reunión, el personal técnico y jurídico de la ATT explicará a las partes los alcances y efectos del proceso, promoviendo el diálogo y la búsqueda de soluciones, bajo el siguiente orden, que no restringe la adhesión de otros temas que coadyuven con el alcance de acuerdos:
 1. Presentación de las partes.
 2. Explicación del Procedimiento y reglas por parte de personal de la ATT.
 3. Lectura del objeto de la reclamación directa y antecedentes a cargo del personal de la ATT.
 4. Intervención de la usuaria o el usuario para clarificar hechos y pretensiones.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-7344/2023

5. Intervención del operador y actuaciones realizadas.
 6. Presentación de propuestas de solución por parte de las partes. (si hubieren)
 7. Determinación del conflicto y análisis realizado por personal de la ATT.
 8. Lectura de los acuerdos y conclusiones de la reunión por parte de personal de la ATT.
- e) El desistimiento de la reclamación en la reunión de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S, también se hará constar en acta de acuerdo total o acuerdo parcial y con esto se dará fin al procedimiento, si correspondiese.
- f) El acta será suscrita por el personal técnico y jurídico de la ATT; en caso de reuniones presenciales de conciliación el acta también será suscrita por el usuario y por el operador; no pudiendo existir pendientes que invaliden el Acta o dejen en incertidumbre a las partes.

II. En caso de no llegar a un acuerdo, se procederá con un Acta de No Entendimiento, remitiendo la misma a los antecedentes del proceso correspondiente, para dar continuidad a lo descrito en normativa regulatoria respecto a la posibilidad de admisión de la reclamación o su rechazo.

III. Los antecedentes, pruebas de descargo que sean presentados por el operador o la usuaria y/o usuario, serán incluidos en el expediente, a objeto de hallar la verdad material de los hechos.

Artículo 21. (CONCILIACIÓN A SOLICITUD DE PARTE) I. La Conciliación a Solicitud de Parte es un Medio Alternativo de Resolución de Conflictos-MARC'S, reconocido por la normativa regulatoria aplicada por la ATT, como mecanismo para el arribo a soluciones que propenden a la satisfacción de la pretensión de la usuaria o el usuario, a cargo de la ATT, por medio de procesos conciliatorios, previos a la emisión de Resolución Administrativa Regulatoria que resuelve la reclamación administrativa.

II. Es la actuación que se tramita en forma incidental al procedimiento principal, antes del pronunciamiento de la resolución definitiva. Dicho instrumento es posterior a la formulación de cargos, es decir en un paso final a la resolución correspondiente, como una última instancia de hallar solución por medios alternativos al conflicto suscitado.

III. El procedimiento del presente mecanismo es el detallado en artículo 20 del presente Protocolo.

IV. Se realiza previa solicitud de una de las partes, notificándose a los participantes, por medio de las vías de comunicación detalladas y habilitadas por las partes.

V. La realización de la Conciliación a Solicitud de Parte se realizará preferentemente a través de plataformas digitales habilitadas y administradas por la ATT; sin embargo, en caso de considerarlo pertinente, la ATT podrá convocar de forma presencial, a objeto de brindar las facilidades de asistencia a la usuaria o al usuario.

Artículo 22 (CONCILIACIÓN PARCIAL) I. En los casos en que las partes lleguen a un acuerdo parcial, la conciliación se reflejará en un acta donde se especifiquen los puntos acordados y aquellos que siguen en disputa.

II. Los asuntos no resueltos a través de la conciliación parcial podrán seguir el procedimiento de reclamación administrativa correspondiente.

Artículo 23 (ACTA) I. Es el documento que se emite dentro del proceso conciliatorio en el cual consta el desarrollo y conclusiones de la audiencia, puede ser total, parcial o de no entendimiento.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-7344/2023

II. El acta incluirá como contenidos mínimos los descritos en el Artículo 24 del presente Protocolo, los alcances de los acuerdos arribados o, en su defecto los motivos por los cuales las partes no llegaron a un acuerdo total o parcial, dicho documento tiene naturaleza de cosa juzgada cuyos efectos son de cumplimiento obligatorio.

III. En función a los acuerdos arribados en las reuniones para los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC'S, las actas podrán tener la siguiente categoría:

a) Acta de Acuerdo Total: Ante el acuerdo y aceptación de la propuesta de conciliación presentada por el operador en reunión, se suscribirá acta con los resultados y aceptación de la usuaria o el usuario, evidenciándose la resolución del conflicto y dejando constancia que no existe derechos pendientes de resolución o atención.

a.1. En caso de que, existan condiciones o asuntos pendientes de cumplimientos dentro el acuerdo y aceptación de la propuesta de conciliación presentada por el operador en reunión, se suscribirá en el Acta los resultados y aceptación de la usuaria o el usuario, a objeto de proceder con el seguimiento y supervisión a los acuerdos arribados, la ATT y/o el operador, emitirá los siguientes instrumentos:

i. Auto de Acuerdo Total;

ii. Boucher del operador (Área de Transportes).

b) Acta de Acuerdo Parcial: Ante el acuerdo y aceptación de la propuesta de conciliación presentada por el operador en reunión, se suscribirá acta con los resultados y aceptación de la usuaria o el usuario, en parte, quedando pendientes de tratamiento para proceso administrativo formal los puntos no resueltos o conciliados.

c) Acta de no entendimiento: La usuaria o el usuario no están de acuerdo con lo expresado y propuesto en la reunión de conciliación por parte del operador.

Artículo 24 (CONTENIDOS MÍNIMOS DEL ACTA) I. Los contenidos mínimos del Acta de Conciliación serán los siguientes:

- a)** La identificación de las partes y (lugar de notificación).
- b)** La relación sucinta y precisión del conflicto.
- c)** El acuerdo logrado por las partes con indicación de modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas, y en su caso, la cuantía.
- d)** Las garantías efectivas o medidas necesarias para garantizar su ejecución, si corresponde.
- e)** Lugar, fecha y hora de la conciliación.

Artículo 25 (HOMOLOGACIÓN) Aquellos acuerdos arribados por el operador y las usuarias o los usuarios, dentro de un proceso de MARC's, o en la tramitación de la reclamación administrativa como tal, podrá ser homologado por medio de Auto Fundado o Resolución, dependiendo la jerarquía normativa requerida.

CAPÍTULO VI SALAS DE CONCILIACIÓN

Artículo 26 (SALAS DE CONCILIACIÓN VIRTUAL). I. En el marco de las políticas estatales para el Gobierno Electrónico y la implementación de las Nuevas Tecnologías de Información en la atención de los derechos de las usuarias y los usuarios, se promueve la realización de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC's a través de las salas de conciliación virtual.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-7344/2023

II. Son espacios virtuales y/o digitales destinados a la resolución pacífica de conflictos entre las partes involucradas, que será administrada por la ATT, en el marco de los tipos de MARC's a las cuales se acceda, que faciliten el encuentro de las partes para el arribo exitoso de soluciones que las beneficien.

Artículo 27 (ÁMBITO TECNOLÓGICO Y SEGURIDAD). **I.** Las Salas de Conciliación Virtual utilizarán plataformas informáticas para el desarrollo del proceso de conciliación por medios electrónicos, los cuales deben garantizar la confidencialidad, seguridad informática y protección de datos personales.

II. En el proceso de conciliación se podrá utilizar la firma digital u otros medios digitales acreditados por la ATT, a objeto de integrar el expediente digital y que ayuden al proceso conciliatorio.

III. Las reuniones de conciliación serán grabadas, registradas y administradas de manera diligente, al ser instrumentos de verificación de los acuerdos arribados dentro del proceso conciliatorio, mismas que gozan de confidencialidad y protección de datos.

Artículo 28 (CITACIÓN E INVITACIÓN). **I.** En la convocatoria y programación a la reunión de conciliación a las partes se realizará por los medios acreditados, citando la fecha, hora, dirección virtual de la reunión y antecedentes del mismo.

II. El conciliador, que es el personal técnico y jurídico de la ATT, procederá a realizar la invitación a la reunión con una anticipación de cinco (5) días hábiles de anticipación como mínimo a la fecha señalada al efecto, donde las partes podrán participar o su representante, debidamente acreditado al efecto.

Artículo 29 (DESARROLLO Y CONCLUSIÓN). **I.** El procedimiento de la reunión se llevará a cabo conforme el procedimiento previsto para cada MARC'S descritos en Capítulo IV del presente Protocolo.

II. El procedimiento concluirá con la redacción del Acta de acuerdo total, el acta de acuerdo parcial o la constancia de no entendimiento, mismos que deben constar en la misma reunión de conciliación con la notificación en sala virtual de los acuerdos y conclusiones arribadas.

CAPITULO VII INTIMACIONES

Artículo 30 (INTIMACIÓN ADMINISTRATIVA) **I.** Para efectos del presente reglamento se entiende a la Intimación Administrativa como una medida preliminar emitida por la Autoridad Regulatoria, cuando existan indicios de incumplimiento o transgresión de una norma regulatoria o alteraciones en la prestación de los servicios de Transportes, Telecomunicaciones o Postal, a fin de rectificar las posibles acciones u omisiones observadas.

II. La Intimación Administrativa no causa estado; no define derechos u obligaciones de los administrados; su incumplimiento será entendido como base suficiente para el inicio de proceso sancionador.

III. La Intimación Administrativa, al ser un instrumento preliminar, se constituye en una advertencia al operador que preste los servicios de Transportes, Telecomunicaciones o Postal, por ende, no es acumulativo.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-7344/2023

ARTÍCULO 31 (PROCEDIMIENTO) Para efectos del cumplimiento del presente Reglamento, la Autoridad Regulatoria y los operadores de los servicios de Transportes, Telecomunicaciones o Postal, deberán observar el siguiente procedimiento:

- a) Ante la Reclamación Administrativa presentada, la ATT procederá a realizar la evaluación correspondiente, la o el servidor público que elaboró el informe inicial (de investigación) recomendará la emisión de intimación correspondiente, misma que será evaluada por la o el servidor público del área jurídica, para la recomendación que contenga la relación de los hechos y la determinación de la posible transgresión o contravención a la normativa regulatoria.
- b) Analizados los antecedentes mencionados, la Autoridad Regulatoria, emitirá la intimación al operador, por indicios de incumplimiento, transgresión o contravención a la normativa regulatoria, instruyéndose su cumplimiento en el plazo otorgado.
- c) Cumplido el plazo, la ATT procederá a la verificación del cumplimiento de la intimación, con cuyo resultado positivo, se procederá al cierre del proceso por medio de acto aprobado y emitido por autoridad competente.
- d) De verificarse el incumplimiento a la intimación administrativa, se dará inicio a las correspondientes acciones sancionatorias.

CAPITULO VIII CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO

Artículo 32 (APLICABILIDAD) En el proceso de conciliación no es obligatoria la presencia de un abogado, lo que permitirá la accesibilidad y practicidad del proceso para todas las partes involucradas.

Artículo 33 (SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO) El incumplimiento u omisión de lo dispuesto por el presente Protocolo, dará lugar al inicio de proceso sancionador por inobservancia o incumplimiento a Resolución Regulatoria emitida por la ATT, en el área correspondiente de su competencia.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA. Los procesos de reclamación administrativa iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de este Protocolo y que no cuentan con una formulación de cargos o su rechazo correspondiente, se podrán resolver conforme a las disposiciones del presente Protocolo, en el marco del principio In Dubio Pro Actione.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA. El procedimiento descrito en el Artículo 17, debe ser elaborado y remitido por los operadores a este ente regulador en el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles a partir de la publicación del presente protocolo; lo cual no inhibe la realización de procesos propios de conciliación en el marco de lo descrito en el presente documento.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



1-LP-7344/2023

La presente es una versión imprimible de un documento firmado digitalmente en el Sistema de Gestión y Flujo Documental de la ATT.