

**RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 266**  
**La Paz, 14 de agosto de 2017**

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

Que el Parágrafo I, Artículo 76 de la Constitución Política del Estado – CPE, promulgada el 07 de febrero de 2009 establece que el Estado garantiza el acceso a un sistema de transporte integral en sus diversas modalidades y que la ley determinará que el sistema de transporte sea eficiente y eficaz, y que genere beneficios a los usuarios y a los proveedores.

Que el numeral 31, Parágrafo II, Artículo 298 de la Carta Magna indica que son competencias exclusivas del nivel central del Estado: "(...)Transporte, terrestre, aéreo, fluvial y otros cuando alcance a más de un departamento".

Que la Ley N° 165, General de Transporte de 16 de agosto de 2011, tiene por objeto establecer los lineamientos normativos generales técnicos, económicos, sociales y organizacionales del transporte; considerado como un Sistema de Transporte Integral - STI, en sus modalidades aérea, terrestre, ferroviaria y acuática (marítima, fluvial y lacustre) que regirán en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia a fin de contribuir al vivir bien.

Que la referida Ley busca mejorar las condiciones de la prestación del servicio, elevar los niveles de satisfacción de los usuarios, reducir el grado de contaminación, mejorar las condiciones de transitabilidad, facilitar el acceso de usuarios y reducir tiempos de espera; para dar mayor calidad de vida a bolivianas y bolivianos.

Que el Artículo 17 de la Ley N° 165 establece que: "a) Las diferentes modalidades de transporte estarán regidas por la autoridad competente en el ámbito de su jurisdicción. a) Autoridad competente del nivel central, entidad del Órgano Ejecutivo del nivel central que tienen atribuciones de emitir políticas, planificar, regular, fiscalizar y/o administrar la ejecución, gestión, operación y control del Sistema de Transporte Integral - STI, además de aprobar planes y proyectos relativos al transporte y realizar otras actividades inherentes al sector en el marco de sus atribuciones y funciones específicas(...)"

Que el Parágrafo III., Artículo 24 de la mencionada Ley señala, que: "(...) Cada modalidad de transporte contará con normativa específica, que establezca las condiciones del sistema de transporte de acuerdo a los lineamientos establecidos en la presente Ley."

Que la Ley General de Transporte define a la normativa específica como todo tipo de normas que complementen la referida Ley como leyes específicas por modalidad de transporte, reglamentos, decretos supremos, resoluciones ministeriales, resoluciones administrativas y cualquier otro tipo de disposición que asegure su cumplimiento.

Que el Artículo 25 de la citada Ley, indica que: "(...) El transporte por cualquier modalidad, estará regido por la autoridad competente en el ámbito de su jurisdicción y el corresponderá planificar, normar, regular y fiscalizar la seguridad, calidad y equidad del servicio, además de la protección a la vida humana y medio ambiente en el ámbito donde realizan sus operaciones".

Que el Artículo 27 (Función Normativa) de la Ley General de Transporte, dispone que: "(...)comprenderá la facultad exclusiva de dictar, en el ámbito y materia de su competencia, reglamentos, normas de carácter regulatorio, u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de los operadores, administradores de infraestructura y actividades reguladas. Las normas estarán enmarcadas en



# D

*procedimientos administrativos a su cargo, infracciones y sanciones, resolución de controversias, procedimientos de participación de los usuarios en el proceso regulatorio y otros".*

Que el Parágrafo III, Artículo 31 de la Ley General de Transporte, establece como atribuciones de la Autoridad Regulatoria en los diferentes niveles:

- “(...) 1. Otorgar permisos y autorizaciones.*
- 2. Promover y defender la competencia.*
- 3. Realizar el seguimiento de obligaciones y fiscalización.*
- 4. Resolución de conflictos.*
- 5. Proteger los derechos de las usuarias y los usuarios, y operadores.*
- 6. Colectar y difundir información.*
- 7. Intervención preventiva.*
- 8. Aplicar sanciones por infracciones a la prestación del servicio de transporte.*
- 9. Aprobar y verificar el régimen tarifario.”*

Que el inciso d) del artículo 187, de la referida norma, dispone que el transporte terrestre deberá promover el acceso de la población al servicio público de transporte automotor terrestre en todo nivel territorial del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que es necesario garantizar la aplicación y cumplimiento de los objetivos y los principios establecidos en la Ley General de Transporte, a través de la reglamentación a la referida Ley.

Que el inciso f) del artículo 70, del Decreto Supremo N° 29894, de 07 de febrero de 2009 que define la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, establece que el Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda tiene entre sus atribuciones formular, promover, coordinar y ejecutar políticas y normas de transporte, terrestre, aéreo, marítimo, fluvial, lacustre, ferroviario y otros, cuando el alcance abarque más de un departamento y tenga carácter internacional.

Que el inciso c) del artículo 71, de la referida norma establece que es atribución del Viceministerio de Transportes, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado, proponer políticas y normas, y aplicar los planes sectoriales de transporte terrestre, marítimo, fluvial, lacustre, ferroviario y aéreo, en el marco de las estrategias nacionales del desarrollo nacional, que garanticen el acceso de la población a un sistema de transporte integral en sus diversas modalidades.

Que el Artículo 13 del Decreto Supremo N° 071 de 9 de abril de 2009, señala que: *“(...) La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes fiscaliza, controla, supervisa y regula las actividades de Telecomunicaciones y de Transportes.”*

Que el inciso i), Artículo 16 del citado Decreto Supremo, señala que la Ministra o Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda tiene las siguientes atribuciones: *“(...) Definir políticas y lineamientos institucionales de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes.”*

Que el , Artículo 17 del mencionado Decreto Supremo, establece que : *“(...)Las competencias de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes, además de las establecidas en las normas legales sectoriales vigentes, en todo lo que no contravenga a la CPE y al presente Decreto Supremo, son las siguientes: (...) d) Regular, controlar, supervisar, fiscalizar y vigilar la prestación de los servicios y actividades por parte de las entidades y operadores bajo su jurisdicción reguladora, y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, (...) l) Implementar los aspectos relativos a la regulación, control, fiscalización y supervisión de los sectores de telecomunicaciones y transportes, en el marco de la CPE.”*



# D

Que el Artículo 19 del Decreto Supremo N° 071 establece en su inciso k) que adicionalmente a las atribuciones establecidas en la normativa sectorial específica, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes tiene la atribución de: "(...)Desarrollar las funciones de su competencia atribuidas por normativa vigente".

Que el Proyecto de Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Terrestre, presentado por el Viceministerio de Transportes y la ATT tiene como objeto reglamentar los aspectos regulatorios del servicio de transporte en la modalidad terrestre en aplicación a la Ley N° 165 General de Transporte, siendo aplicable al servicio de transporte público terrestre interdepartamental e internacional de pasajeros, equipaje y encomiendas prestado por operadores nacionales e internacionales desde y hacia el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que el Informe Técnico INF/ MOPSV/VMT/DGTTFL/USO N° 0073/2017 de 11 de agosto de 2017 emitido por la Unidad de Servicios a Operadores – USO dependiente del Viceministerio de Transportes, luego del análisis técnico al proyecto de Reglamento Regulatorio, concluye que: "(...) el documento proyectado originalmente por la ATT, que Reglamenta la Modalidad de Transporte Terrestre, se establece que es viable técnicamente y necesaria su aplicación para la ejecución de la Ley General de Transportes N° 165, haciendo notar que por la amplitud e interacción interinstitucional establecida en el contenido del presente reglamento, no se debe dejar de lado su contexto y necesariamente se debe tomar en cuenta efectuar un análisis y coordinación entre el Viceministerio de Transportes con la ATT, de la misma por lo que se recomienda remitir el presente informe con sus adjuntos a la Dirección General de Asuntos Jurídicos de esta Cartera de Estado con la finalidad de su pronunciamiento jurídico".

Que mediante Informe Jurídico MOPSV – DGAJ N° 0726/2017 de 14 de agosto de 2017 la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, se pronunció por la procedencia de la aprobación del Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Terrestre a través de Resolución Ministerial, considerando que el mismo no vulnera ninguna norma legal vigente, correspondiendo iniciar su tramitación y aprobación por las instancias respectivas.

## **POR TANTO:**

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

## **RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aprobar el Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Terrestre que en Anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Ministerial.

**SEGUNDO.-** Dejar sin efecto todas las disposiciones normativas de igual o menor jerarquía que sean expresamente contrarias a la presente Resolución Ministerial.

**TERCERO.-** Los procesos iniciados en el marco de la Resolución Ministerial N 028 o Resolución Administrativa ATT-DJ-RA TR 0303/2011, que se encuentren en curso, concluirán con la norma con la cual se iniciaron.

**CUARTO.-** Las infracciones que presuntamente fueron cometidas durante la vigencia de la Resolución Ministerial No. 028 o la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA TR 0303/2011, deberán ser iniciadas y concluidas con las normas vigentes al momento de la comisión de la infracción.

**QUINTO.-** La presente Resolución Ministerial y su anexo entrarán en vigencia una vez publicados.



**D**

**SEXTO.-** Se instruye al Viceministerio de Transportes realizar la publicación de la presente Resolución Ministerial.

**SEPTIMO.-** Se instruye al Viceministerio de Transportes y a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT el cumplimiento de la presente Resolución Ministerial.

Comuníquese, regístrese y archívese.

**Fdo. Milton Claros Hinojosa** **MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA.**

**D**



**REGLAMENTO REGULATORIO DE LA MODALIDAD  
DE TRANSPORTE TERRESTRE**

**TÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**CAPÍTULO I  
OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN**

**ARTÍCULO 1. (OBJETO).** Reglamentar los aspectos Regulatorios del servicio de transporte en la modalidad terrestre de pasajeros en aplicación a la Ley N° 165 General de Transporte.

**ARTÍCULO 2. (ÁMBITO DE APLICACIÓN).** Es aplicable al servicio de transporte público terrestre interdepartamental de pasajeros, equipaje, encomiendas, prestado por operadores nacionales desde y hacia el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

**CAPÍTULO II  
DEFINICIONES**

**ARTÍCULO 3. (DEFINICIONES).** Para efectos del presente reglamento, se aplicarán las siguientes definiciones:

**Áreas Operativas.** Conjunto de ambientes autorizados destinados a la prestación del servicio de transporte terrestre.

**Autoridades Competentes.** Entidades que representan al Estado Plurinacional de Bolivia y que tienen atribuciones directas para hacer cumplir la normativa sectorial, en el área de su competencia.

**Autoridad Regulatoria.** Es la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, que en representación del Estado Plurinacional de Bolivia realiza las tareas de regulación, fiscalización, control y supervisión del Sistema de Transporte Integral.

**Autorización.** Acto administrativo mediante el cual la Autoridad Regulatoria a nombre del Estado Plurinacional de Bolivia, otorga la habilitación a la prestación de Servicio Público de Transporte Terrestre Interdepartamental e Internacional de Pasajeros y Administración de Terminales Terrestres e Infraestructura de Pasajeros, por un periodo establecido.

**Calidad.** Conjunto de propiedades, atributos, características y componentes que constituyen, determinan, distinguen o individualizan un bien o servicio y que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del pasajero y/o usuario.

**Carril de salida.** Via interna de la Terminal Terrestre por la cual se desplaza el vehículo hasta la salida del Área Operativa.

**Caso fortuito.** Aquellos sucesos que no hubieran podido preverse o que previstos no han podido evitarse. Se considera fortuito el hecho causado por accidentes, bloqueos de carretera, conmociones sociales, sin que medie dolo ni culpa por parte del operador.

**Cobro indebido:** Valor cobrado en exceso o por encima del régimen tarifario establecido por la Autoridad Regulatoria.



# D

**Conductor Titular.** Persona natural, dependiente directo del operador, registrado y autorizado para conducir un vehículo del transporte público automotor interdepartamental o internacional.

**Conductor de Relevo.** Persona natural que tiene la función de reemplazar al conductor titular.

**Contrato de adhesión.** Es la relación contractual mediante la cual el operador y el usuario convienen, el traslado de una o varias personas, encomienda con arreglo a las condiciones estipuladas unilateralmente por el operador y aprobadas por la Autoridad Regulatoria.

**Encomienda.** Bienes materiales transportados de un punto de origen a otro de destino y custodiados por un operador del servicio de transporte público terrestre.

**Equipaje Registrado.** Constituido por artículos, de propiedad de los usuarios, de cuya custodia se hace cargo exclusivo el operador y por el que emite un talón de equipaje en el que se consigna el peso transportado.

**Equipaje de mano.** Elementos personales del usuario cuyo peso y volumen permite su transporte en los canastillos internos del vehículo, cuya custodia está a cargo del usuario.

**Exceso de equipaje.** Peso o volumen del equipaje registrado o declarado que excede la franquicia establecida.

**Equipo de conducción.** El conformado por el Conductor titular, el Relevo (Conductor de Relevo) y el Ayudante, equipo encargado de la conducción del vehículo de servicio de transporte automotor público terrestre de pasajeros.

**Fuerza Mayor.** Obstáculo imprevisto o inevitable que origina una fuerza extraña al hombre, que impide el cumplimiento de la obligación y que el viaje se lleve a cabo o se retrase su inicio.

**Guarda equipajes.** Servicio habilitado al interior de la terminal terrestre que permite el resguardo de equipajes.

**Guía de encomienda.** Documento emitido por el operador que establece los términos y condiciones por el servicio de transporte de encomiendas.

**Negación de embarque:** Negativa de transportar en un bus a pasajeros por motivos, tales como: salud, seguridad o presentación luego de la hora de salida del bus.

**Oficina de la Autoridad Regulatoria.-** Infraestructura dependiente de la Autoridad Regulatoria, ubicada en inmediaciones de la Terminal, donde se atienden los reclamos de los usuarios por diversos motivos.

**Operador.** Persona individual o colectiva pública o privada nacional o extranjera a quien se le ha otorgado una autorización para la prestación del servicio público de transporte automotor terrestre o de terminal terrestre.

**Parque Automotor.** Conjunto de vehículos del operador, autorizados para prestar el servicio público de transporte automotor terrestre.

**Pasaje o Boleto.** Documento expedido por el operador que otorga al pasajero el derecho a viajar en el transporte automotor público terrestre.

**Pasajero.** Persona natural que viaja en un vehículo de servicio público de transporte automotor terrestre titular de un pasaje o boleto.



# D

**Remitente.** Persona individual o colectiva, pública o privada, nacional o extranjera que contrata los servicios públicos del transporte automotor terrestre, para el envío de encomiendas.

**Tarifa Máxima de Referencia (TMR):** Nivel máximo de una tarifa, aprobado por la Autoridad Regulatoria para el servicio público de transporte automotor terrestre interdepartamental.

**Ticket o talón de equipaje.** Documento emitido por el operador que acredita la recepción del equipaje del usuario, registrado o declarado para el transporte en buzones del vehículo.

**Tarjeta de operación.** Documento emitido por Viceministerio de Transportes necesario para la habilitación de la prestación del servicio público de transporte automotor terrestre Interdepartamental e Internacional de Pasajeros, por un periodo establecido.

**Transporte interdepartamental.** Servicio público de transporte automotor terrestre que tiene origen en un departamento y destino en uno distinto al de origen, el cual podrá en su trayecto atravesar más de un departamento sin salir del territorio nacional.

**Transporte internacional.** Servicio público de transporte automotor terrestre que tiene origen en un departamento dentro del territorio nacional y tiene como destino un territorio perteneciente a otro país.

**Usuario.** Persona natural o jurídica que utiliza el servicio público de transporte automotor terrestre y/o terminales terrestres.

## TÍTULO II SERVICIO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS Y EQUIPAJE

### CAPÍTULO I AUTORIZACIÓN

**ARTÍCULO 4. (REGISTRO DE OPERADORES).** Toda persona natural o jurídica interesada en prestar el servicio público de transporte automotor terrestre de pasajeros, deberá acudir ante la Autoridad Regulatoria para la obtención de Autorización para la habilitación del servicio público, una vez obtenida la Tarjeta de Operación y cumplidos los requisitos establecidos por el Viceministerio de Transporte para su registro.

**ARTÍCULO 5. (AUTORIZACIÓN PARA LA HABILITACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR TERRESTRE DE PASAJEROS).**

- I. Toda persona natural o jurídica interesada en prestar el servicio público de transporte automotor terrestre de pasajeros deberá solicitar la respectiva Autorización a la Autoridad Regulatoria para la habilitación de la prestación del servicio, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa específica a ser implementada por la Autoridad Regulatoria en un plazo de hasta 180 días calendario a partir de la publicación del presente Reglamento.
- II. Todo vehículo de transporte de pasajeros deberá contar con la Tarjeta de Operación vigente y la Autorización para la habilitación del servicio público de transporte automotor terrestre interdepartamental e internacional.

**ARTÍCULO 6. (COSTO).** La Autorización para la habilitación del servicio público de transporte automotor terrestre interdepartamental e internacional emitida por la Autoridad Regulatoria, no tendrá costo alguno.



**ARTÍCULO 7. (VIGENCIA).** La Autorización consignará la misma vigencia establecida en la Tarjeta de Operación y podrá ser revocada a través de pronunciamiento expreso de la autoridad regulatoria.

## **CAPÍTULO II OBLIGACIONES DEL OPERADOR**

### **SECCIÓN I SEGUROS**

**ARTÍCULO 8. (CONTRATO DE SEGURO).** El Operador tiene la obligación de tener un seguro contra los riesgos relacionados con el traslado de pasajeros, a través de una compañía de seguros autorizada para prestar sus servicios dentro del territorio nacional y es requisito esencial para la obtención de las autorizaciones y tarjetas de operación correspondientes.

### **SECCIÓN II CONTRATOS DE TRANSPORTE Y CONDICIONES DEL PASAJE.**

**ARTÍCULO 9. (CONTRATO DE ADHESIÓN).** I. Las condiciones del contrato de adhesión para el transporte de usuarios, encomiendas realizado por los operadores, serán aprobadas por la Autoridad Regulatoria.

II. Los operadores deberán hacer conocer las condiciones del contrato a los usuarios antes de la ejecución del servicio.

**ARTÍCULO 10. (CONTRATOS CON DELEGACIONES O GRUPOS COLECTIVOS).** I. Los operadores habilitados podrán suscribir contratos de transporte para delegaciones de pasajeros siempre y cuando no se afecte la continuidad del itinerario previamente establecido y que cumpla con los estándares de seguridad de un servicio de transporte regular.

II. Los operadores deberán presentar copia del contrato de transporte y listado de pasajeros a la oficina de la Autoridad Regulatoria en la Terminal Terrestre para el visado correspondiente dentro las 24 horas de la salida del bus; de lo contrario, se considerará un viaje dentro del itinerario aprobado por la Autoridad correspondiente debiendo cumplir con todo lo establecido por la normativa vigente.

III. El Régimen Tarifario no aplica a los servicios de contratos privados de transporte no regulares; no obstante, si el operador no cumple con los requisitos para la suscripción de un contrato de dicha naturaleza, la Autoridad Competente podrá exigirle que adecúe la venta de los pasajes de acuerdo al régimen tarifario vigente.

**ARTÍCULO 11. (CONTENIDO DEL PASAJE).** El pasaje debe contener en su texto obligatoriamente los datos del operador y el pasajero, la hora de salida, el origen y el destino, el costo del pasaje, tipo de bus, placa de control, y otros a ser definidos por la Autoridad Regulatoria.

**ARTÍCULO 12. (VENTA DEL PASAJE).** I. La venta de pasajes en las terminales terrestres se efectuará exclusivamente en las boleterías destinadas para el efecto.

II. El personal responsable de la venta de pasajes debe solicitar al pasajero la presentación de su documento de identidad y consultar el número de identificación tributaria (NIT) para la emisión del pasaje y factura correspondiente.

**ARTÍCULO 13. (VIGENCIA DEL PASAJE).** El pasaje es válido para la fecha y hora registrada en el mismo.



### SECCIÓN III DE LA INFORMACIÓN AL USUARIO Y LAS CONDICIONES PARA EL VIAJE

**ARTÍCULO 14. (INFORMACIÓN AL USUARIO).** I. El operador, previamente a la compra del pasaje, debe informar al usuario de acuerdo a su requerimiento, de forma clara, precisa y oportuna, sobre lo siguiente:

- a) Destinos, itinerario, rutas, tiempo de viaje, hora de salida y hora estimada de arribo del vehículo al lugar de destino.
- b) Asientos disponibles de acuerdo a numeración.
- c) Tarifas aprobadas por la Autoridad Regulatoria de acuerdo a las características del servicio público de transporte terrestre interdepartamental.
- d) Peso, volumen y cantidad permitidos para el transporte de equipaje facturado y de mano, restricciones del equipaje considerado peligroso y/o nocivo a la salud.
- e) Derecho del usuario a declarar el contenido y valor de su equipaje.
- f) Condiciones del transporte requisitos y documentación necesaria para el viaje al país de destino; condiciones de reembolso en caso que el usuario desista del viaje; entre otros.

II. El operador tiene la obligación de informar al pasajero antes del inicio y durante el viaje lo siguiente:

- a) Características del servicio: destino, fecha, hora del viaje, número y categoría del bus y número de carril.
- b) Derechos y obligaciones de los usuarios.
- c) Demoras y/o cancelaciones, nueva hora de salida u otros aspectos relacionados al viaje.
- d) Rutas alternativas o desvíos y demoras del viaje por caso fortuito o fuerza mayor durante el viaje.

**ARTÍCULO 15. (ACREDITACIÓN DE INFORMACIÓN PROPORCIONADA AL USUARIO).** El operador deberá aplicar diferentes mecanismos para brindar información confiable al usuario al momento de la compra del boleto, antes y durante la ejecución del servicio, y al momento de la entrega de encomiendas, debiendo cumplir con esta obligación y acreditar tal situación.

**ARTÍCULO 16. (MECANISMOS DE INFORMACIÓN).** En Boleterías u oficinas administrativas y los monitores internos del vehículo del operador deben difundir material audio y/o visual, que informe y dé a conocer a los usuarios del transporte terrestre sus derechos, obligaciones y prohibiciones.

### SECCIÓN IV ATENCIÓN A USUARIOS CON CAPACIDADES DIFERENTES Y/O NECESIDADES ESPECIALES

**ARTÍCULO 17. (DESCUENTO A USUARIOS).** El operador debe brindar descuento en la emisión de boletos con tarifas máximas de referencia a usuarios con capacidades diferentes y/o necesidades especiales; de la tercera edad y menores de edad, en conformidad a los porcentajes dispuestos y requisitos establecidos en la normativa específica para cada caso. No siendo este aplicable a delegaciones o grupos colectivos.

**ARTÍCULO 18. (MUJERES EMBARAZADAS).** Por seguridad, no podrán viajar las mujeres embarazadas, si el periodo de gestación supera las veintiocho (28) semanas. Si la usuaria a su cuenta y riesgo decide optar por el servicio terrestre, el operador se reserva el derecho de exigir documentación que acredite su aptitud para el viaje o que éste no representa ningún riesgo, liberando de responsabilidad al operador ante cualquier eventualidad que surja durante el viaje.

**ARTÍCULO 19. (PASAJEROS MENORES DE EDAD).** Para el viaje de menores de edad, el operador deberá tomar en cuenta lo siguiente:



# D

1. No podrá realizar la venta directa de pasajes a menores de edad.
2. Debe exigir a los padres o apoderados que deseen adquirir boletos para menores de edad que viajen solos o en compañía de uno de sus progenitores o apoderados, la documentación establecida en normativa específica.
3. Debe verificar que todo menor de edad a bordo del vehículo, cuente con la autorización emitida por la Autoridad Competente para realizar el viaje y que los datos en la autorización correspondan a la persona que lo acompaña. En caso de identificar la presencia de un menor a bordo del vehículo sin la autorización respectiva, deberá reportar esta situación a las Autoridades Competentes de manera inmediata, previo al inicio del viaje.

## SECCIÓN V DEMORA, INTERRUPCIÓN Y/O CANCELACIÓN DEL VIAJE

**ARTÍCULO 20. (ATENCIÓNES AL PASAJERO POR CAUSAS ATRIBUIBLES AL OPERADOR).** I. En casos de cancelaciones, interrupciones, demoras, duplicidad de boletos o ante cualquier otro evento que sea imputable al operador, éste deberá:

**a) Demoras:** Si la demora fuera mayor a los 15 minutos, informar a los pasajeros la causa y la nueva hora de salida del bus.

Si la demora fuera mayor a una (1) hora, deberán poner a disposición de los pasajeros otro bus de la misma categoría o acordar el transporte de éstos con otro operador en las mismas condiciones. En caso de no cumplirse las condiciones señaladas o a solicitud del usuario deberá rembolsar el importe cancelado por el pasaje sin descuento alguno.

**b) Cancelación:** Si el viaje es cancelado, deberá embarcar al pasajero en el siguiente bus disponible o de otro operador de idéntica categoría lo más rápidamente posible o en una fecha posterior que convenga al pasajero; o a solicitud del usuario reintegrarle el 100% del valor del pasaje; debe brindar una solución en el plazo máximo de una (1) hora, a partir de la hora de salida inicialmente programada.

**c) Interrupción del viaje:** Si el viaje es interrumpido después de iniciado por fallas mecánicas y/o accidentes y no pueda continuar el recorrido, el operador se comunicará con su Centro de Contingencias e informará a los pasajeros las medidas a adoptar para auxiliarlos y el tiempo estimado en que llegará el auxilio para continuar el viaje, a fin de que el pasajero tome una determinación: esperar el bus de auxilio o tomar otro medio de transporte para llegar a destino.

El operador deberá asegurar el arribo de los pasajeros y de sus equipajes a destino final, en ningún caso los abandonará en plena carretera.

Para ello, acordará el trasbordo de los pasajeros a buses de otros operadores de acuerdo al espacio que éstos dispongan, los cuales no podrán negar el auxilio, dando preferencia en el abordaje a mujeres embarazadas, niños y personas de la tercera edad.

Si el operador no brinda auxilio a los pasajeros está obligado a rembolsarles el 100% del valor del pasaje.



**d) Duplicación de asientos:** Ante la venta de dos o más boletos para un solo espacio, deberá asignar al pasajero otro espacio en el bus o embarcarlo en otro bus de igual categoría. Solo a solicitud del usuario deberá rembolsar el 100% del valor del pasaje.

**e) Anticipación del viaje:** I. En caso que el operador anticipe el viaje sin avisar al pasajero, deberá proporcionarle un espacio en el siguiente viaje que le resulte conveniente a su destino final. Si el operador no dispone de salidas de buses, deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para el embarque del pasajero en otro operador. En estos casos, el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo espacio correspondiera a una tarifa superior. Cuando el pasajero no acepte ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del 100% del importe pagado, sin cargo alguno.

II. En todos los casos, el operador está terminantemente prohibido de recurrir directamente a la devolución; deberá agotar todas las posibilidades para cumplir con el contrato; optará por la devolución únicamente si el pasajero lo requiere.

III. Asimismo, si ante las contingencias señaladas, el operador gestiona la disposición de un bus de categoría superior para cumplir el contrato, no podrá exigir a los pasajeros el reintegro de monto alguno.

**ARTÍCULO 21.- (INFORMACION A PASAJEROS CON CONEXIÓN)** Ante las contingencias señaladas, el operador deberá informar a pasajeros que tengan conexiones, que el arribo del bus no se realizará a la hora prevista, brindándole la opción de desistir del viaje, reembolsando el valor del pasaje sin que haya lugar a descuento alguno.

## SECCIÓN VI EQUIPAJE DE MANO Y TRANSPORTE DE EQUIPAJE

**ARTÍCULO 22.- (EQUIPAJE DE MANO).** I. El usuario tiene derecho a llevar consigo, sin cargo adicional, dentro del vehículo de transporte terrestre equipaje o bultos pequeños de mano, cuyo tamaño permitan ser colocados en los canastillos habilitados en el vehículo. La custodia del mismo es de responsabilidad exclusiva del usuario.

II. Si el equipaje excediera en tamaño será trasladado al buzón del vehículo, debiendo el operador solicitar al usuario que retire los objetos que considere valiosos o de uso inmediato antes de entregarlo, o que declare el contenido y/o valor económico de los mismos. El operador deberá extender el correspondiente talón de equipaje para su entrega en destino.

**ARTÍCULO 23.- (RESTRICCIONES).** I. El usuario no deberá llevar en su equipaje de mano elementos cuyo peso o tamaño impidan su transporte seguro, provoquen incomodidad a los demás usuarios a bordo o que obstaculicen el tránsito de las personas en los pasillos en caso de una eventual evacuación por emergencia.

II. El usuario está prohibido de llevar en su equipaje, objetos como armas de fuego, cuchillos, líquidos inflamables, químicos peligrosos, sustancias controladas y otros que pongan en riesgo a los otros pasajeros.

**ARTÍCULO 24.- (MEDIDAS DE SEGURIDAD).** I. El operador se encuentra obligado a adoptar medidas de seguridad necesarias para el transporte del equipaje de mano en los canastillos del bus, a fin de evitar su caída y consecuente daño físico a los pasajeros.

II. En caso de incumplimiento y al presentarse un accidente, el operador se responsabilizará por la atención y gastos médicos en los que incurra el pasajero afectado.



**d) Duplicación de asientos:** Ante la venta de dos o más boletos para un solo espacio, deberá asignar al pasajero otro espacio en el bus o embarcarlo en otro bus de igual categoría. Solo a solicitud del usuario deberá rembolsar el 100% del valor del pasaje.

**e) Anticipación del viaje:** I. En caso que el operador anticipe el viaje sin avisar al pasajero, deberá proporcionarle un espacio en el siguiente viaje que le resulte conveniente a su destino final. Si el operador no dispone de salidas de buses, deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para el embarque del pasajero en otro operador. En estos casos, el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo espacio correspondiera a una tarifa superior. Cuando el pasajero no acepte ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del 100% del importe pagado, sin cargo alguno.

II. En todos los casos, el operador está terminantemente prohibido de recurrir directamente a la devolución; deberá agotar todas las posibilidades para cumplir con el contrato; optará por la devolución únicamente si el pasajero lo requiere.

III. Asimismo, si ante las contingencias señaladas, el operador gestiona la disposición de un bus de categoría superior para cumplir el contrato, no podrá exigir a los pasajeros el reintegro de monto alguno.

**ARTÍCULO 21.- (INFORMACION A PASAJEROS CON CONEXIÓN)** Ante las contingencias señaladas, el operador deberá informar a pasajeros que tengan conexiones, que el arribo del bus no se realizará a la hora prevista, brindándole la opción de desistir del viaje, reembolsando el valor del pasaje sin que haya lugar a descuento alguno.

## SECCIÓN VI EQUIPAJE DE MANO Y TRANSPORTE DE EQUIPAJE

**ARTÍCULO 22.- (EQUIPAJE DE MANO).** I. El usuario tiene derecho a llevar consigo, sin cargo adicional, dentro del vehículo de transporte terrestre equipaje o bultos pequeños de mano, cuyo tamaño permitan ser colocados en los canastillos habilitados en el vehículo. La custodia del mismo es de responsabilidad exclusiva del usuario.

II. Si el equipaje excediera en tamaño será trasladado al buzón del vehículo, debiendo el operador solicitar al usuario que retire los objetos que considere valiosos o de uso inmediato antes de entregarlo, o que declare el contenido y/o valor económico de los mismos. El operador deberá extender el correspondiente talón de equipaje para su entrega en destino.

**ARTÍCULO 23.- (RESTRICCIONES).** I. El usuario no deberá llevar en su equipaje de mano elementos cuyo peso o tamaño impidan su transporte seguro, provoquen incomodidad a los demás usuarios a bordo o que obstaculicen el tránsito de las personas en los pasillos en caso de una eventual evacuación por emergencia.

II. El usuario está prohibido de llevar en su equipaje, objetos como armas de fuego, cuchillos, líquidos inflamables, químicos peligrosos, sustancias controladas y otros que pongan en riesgo a los otros pasajeros.

**ARTÍCULO 24.- (MEDIDAS DE SEGURIDAD).** I. El operador se encuentra obligado a adoptar medidas de seguridad necesarias para el transporte del equipaje de mano en los canastillos del bus, a fin de evitar su caída y consecuente daño físico a los pasajeros.

II. En caso de incumplimiento y al presentarse un accidente, el operador se responsabilizará por la atención y gastos médicos en los que incurra el pasajero afectado.



**ARTÍCULO 25.- (RESPONSABILIDAD)** El operador no se responsabiliza por el contenido, daño o extravío del equipaje de mano de los pasajeros. La custodia del equipaje de mano es responsabilidad del pasajero.

**ARTÍCULO 26.- (CONDICIONES PARA EL TRANSPORTE DE EQUIPAJE).**- En el contrato de transporte impreso al reverso del boleto o en una hoja anexa al mismo, se encontrarán establecidas las condiciones previstas para el transporte del equipaje.

**ARTÍCULO 27.- (IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPAJE).** El usuario debe identificar todo su equipaje antes de entregarlo para su transporte en buzones del vehículo, señalando claramente nombre y apellidos, dirección, teléfono, origen y destino, a fin de facilitar su búsqueda en caso de extravío.

**ARTÍCULO 28.- (ENTREGA DE EQUIPAJE)** Los usuarios deberán entregar sus equipajes al operador hasta 30 minutos antes de la hora programada de salida del vehículo.

**ARTÍCULO 29.- (EMBALAJE DEL EQUIPAJE).** I. El usuario debe embalar de manera adecuada su equipaje para asegurar su manipuleo y transporte en condiciones regulares.

II. Cuando por circunstancias especiales el operador acepte un equipaje cuyo embalaje fuera deficiente, dejará constancia de ello en el talón de equipaje, y quedará liberado de responsabilidad en caso de daño de algún objeto.

III. El operador podrá negarse a transportar equipaje que por su mal estado, embalaje, acondicionamiento u otras circunstancias puedan constituir peligro evidente.

IV. El usuario debe informar al operador cuando el contenido del equipaje sea de contenido sujeto a un trato especial, a fin de que éste tome las medidas necesarias para evitar perjuicios.

V. El operador se asegurará que el transporte del equipaje arribe a destino en las mismas condiciones que fue entregado, caso contrario será responsable por el daño o pérdida total o parcial del mismo.

**ARTÍCULO 30.- (DECLARACIÓN DE OBJETOS DE VALOR).** I. Si el usuario incluye en su equipaje artículos de valor (dinero, joyas, piedras o metales preciosos); aparatos electrónicos (celulares, cámaras fotográficas, computadoras portátiles entre otros); medicinas; documentos negociables, comerciales, de identificación títulos o valores, entre otros; y no los declara el operador no se responsabiliza por los mismos.

II. Si el usuario desea transportar alguno de los objetos antes mencionados y el operador acepta su transporte, deberá declarar por escrito su contenido en el formulario habilitado para este efecto y aprobado por la Autoridad Regulatoria, para que el operador responda por el valor del objeto extraviado, sustraído o dañado.

III. Se deja claramente establecido que el operador se reserva el derecho de exigir una relación de los objetos contenidos en el equipaje y comprobar la presencia de los mismos.

**ARTÍCULO 31.- (REGISTRO DE EQUIPAJE).** El equipaje del pasajero debe ser debidamente registrado y transportado en buzones del vehículo, sin costo alguno si no excede los veinte (20) kilogramos o medio metro cúbico en volumen.

**ARTÍCULO 32.- (TALON DE EQUIPAJE).** I. Sin perjuicio de lo señalado en el artículo previo, el operador deberá contar con un talón en doble ejemplar por cada equipaje, uno para el operador y otro para el pasajero, el cual se constituye en prueba del contrato de transporte del mismo. El talón de equipaje deberá contener los siguientes datos:



**ARTÍCULO 25.- (RESPONSABILIDAD)** El operador no se responsabiliza por el contenido, daño o extravío del equipaje de mano de los pasajeros. La custodia del equipaje de mano es responsabilidad del pasajero.

**ARTÍCULO 26.- (CONDICIONES PARA EL TRANSPORTE DE EQUIPAJE).**- En el contrato de transporte impreso al reverso del boleto o en una hoja anexa al mismo, se encontrarán establecidas las condiciones previstas para el transporte del equipaje.

**ARTÍCULO 27.- (IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPAJE).** El usuario debe identificar todo su equipaje antes de entregarlo para su transporte en buzones del vehículo, señalando claramente nombre y apellidos, dirección, teléfono, origen y destino, a fin de facilitar su búsqueda en caso de extravío.

**ARTÍCULO 28.- (ENTREGA DE EQUIPAJE)** Los usuarios deberán entregar sus equipajes al operador hasta 30 minutos antes de la hora programada de salida del vehículo.

**ARTÍCULO 29.- (EMBALAJE DEL EQUIPAJE).** I. El usuario debe embalar de manera adecuada su equipaje para asegurar su manipuleo y transporte en condiciones regulares.

II. Cuando por circunstancias especiales el operador acepte un equipaje cuyo embalaje fuera deficiente, dejará constancia de ello en el talón de equipaje, y quedará liberado de responsabilidad en caso de daño de algún objeto.

III. El operador podrá negarse a transportar equipaje que por su mal estado, embalaje, acondicionamiento u otras circunstancias puedan constituir peligro evidente.

IV. El usuario debe informar al operador cuando el contenido del equipaje sea de contenido sujeto a un trato especial, a fin de que éste tome las medidas necesarias para evitar perjuicios.

V. El operador se asegurará que el transporte del equipaje arribe a destino en las mismas condiciones que fue entregado, caso contrario será responsable por el daño o pérdida total o parcial del mismo.

**ARTÍCULO 30.- (DECLARACIÓN DE OBJETOS DE VALOR).** I. Si el usuario incluye en su equipaje artículos de valor (dinero, joyas, piedras o metales preciosos); aparatos electrónicos (celulares, cámaras fotográficas, computadoras portátiles entre otros); medicinas; documentos negociables, comerciales, de identificación títulos o valores, entre otros; y no los declara el operador no se responsabiliza por los mismos.

II. Si el usuario desea transportar alguno de los objetos antes mencionados y el operador acepta su transporte, deberá declarar por escrito su contenido en el formulario habilitado para este efecto y aprobado por la Autoridad Regulatoria, para que el operador responda por el valor del objeto extraviado, sustraído o dañado.

III. Se deja claramente establecido que el operador se reserva el derecho de exigir una relación de los objetos contenidos en el equipaje y comprobar la presencia de los mismos.

**ARTÍCULO 31.- (REGISTRO DE EQUIPAJE).** El equipaje del pasajero debe ser debidamente registrado y transportado en buzones del vehículo, sin costo alguno si no excede los veinte (20) kilogramos o medio metro cúbico en volumen.

**ARTÍCULO 32.- (TALON DE EQUIPAJE).** I. Sin perjuicio de lo señalado en el artículo previo, el operador deberá contar con un talón en doble ejemplar por cada equipaje, uno para el operador y otro para el pasajero, el cual se constituye en prueba del contrato de transporte del mismo. El talón de equipaje deberá contener los siguientes datos:



# D

- a) Nombre, o razón social del operador.
- b) Datos generales del pasajero.
- c) Numero del talón.
- d) Peso del equipaje.
- e) Ruta.
- f) Fecha.

II En caso de que exista declaración del contenido y valor del equipaje, se debe consignar la firma del pasajero. Si el equipaje fuera extraviado o presentara pérdida de contenido, el operador será responsable de su reposición, el pasajero podrá demostrar el contenido y/o valor económico del equipaje a través de cualquier medio de prueba.

III. En caso de pérdida del ticket de equipaje el pasajero acreditará el derecho de propiedad con la simple presentación del documento de identidad y cotejo del operador en registro.

**ARTÍCULO 33.- (BUZÓN DE EQUIPAJE).** El operador transportará el equipaje de los usuarios en el mismo buzón del vehículo en que éstos viajen, con medidas de seguridad a fin de que el equipaje no sea sustraído o extraviado a lo largo del recorrido.

**ARTÍCULO 34.- (CONTROL DE PESO).** Para el control adecuado del peso de equipaje, los operadores deberán contar con balanzas calibradas y debidamente autorizadas y certificadas por la Autoridad Competente.

**ARTÍCULO 35.- (EXCESO DE EQUIPAJE).** I. Si el peso del equipaje del pasajero es mayor a veinte (20) kilogramos o el medio metro cúbico en volumen, el operador podrá realizar el cobro de tarifa por el excedente, debiendo facturar y entregar el talón de equipaje al pasajero.

II. Las tarifas a ser cobradas por el excedente de peso y/o volumen del equipaje, se establecerán en Normativa Regulatoria.

**ARTÍCULO 36.- (DAÑOS AL EQUIPAJE).** En caso de que el usuario recepcione el equipaje con daño total o parcial, el operador deberá responder por tal situación.

**ARTÍCULO 37.- (DAÑOS CAUSADOS)** I. El operador es responsable del daño ocasionado al equipaje registrado en cualquier momento en que éste se halle bajo su custodia.

II. La responsabilidad del operador sobre el equipaje se extenderá al daño de artículos frágiles, única y exclusivamente, cuando el pasajero haya hecho constar su carácter de FRÁGIL.

III. El operador no será responsable si los daños se deben a la naturaleza o vicio propio del equipaje.

**ARTÍCULO 38.- (RESPONSABILIDAD).** I. El contrato de transporte de equipaje y la responsabilidad del operador respecto al mismo, comienza cuando expide el talón descrito en el artículo 32 y termina cuando el pasajero lo recoge al concluir el viaje.

II. El operador entregará al pasajero su equipaje en las mismas condiciones en que lo recibió en la terminal de origen, presumiéndose su buen estado, salvo constancia en contrario. Se deja claramente establecido, que la responsabilidad sobre el equipaje alcanzará al contenido del mismo siempre y cuando el pasajero lo hubiere declarado. A tal efecto el operador deberá brindar siempre la posibilidad de que el pasajero declare la existencia de los objetos portados.



III. El operador será responsable solamente por el equipaje transportado en el buzón del bus y que cuente con el correspondiente talón de equipaje y/o el formulario de declaración de equipaje, si corresponde, como documentación de respaldo.

**ARTÍCULO 39.- (RECEPCIÓN DE EQUIPAJE).** I. Al llegar a destino, el usuario debe proceder inmediatamente a recoger su equipaje presentando su ticket o talón de equipaje, verificando que lo recibe en las mismas condiciones en que fue entregado al operador.

II. Si el pasajero recoge el equipaje sin observación se presumirá su conformidad.

III. En caso de pérdida del ticket o talón de equipaje, el usuario acreditará el derecho de propiedad con la presentación de su documento de identidad, debiendo el operador cotejar en el respectivo registro.

**ARTÍCULO 40.- (DEMORA EN LA ENTREGA).** I. Si el equipaje no llegara en el mismo vehículo con el usuario, el operador deberá realizar todas las gestiones necesarias para entregarlo lo antes posible, de manera que su propietario pueda verificar su estado.

II. El operador deberá iniciar la búsqueda del equipaje rezagado inmediatamente al arribo del vehículo a destino e informar al usuario la fecha de entrega del mismo, dentro de las 24 horas de su arribo.

III. En caso de que el pasajero no tenga residencia en la ciudad de arribo, el operador deberá cubrir las necesidades mínimas del pasajero de vestimenta y aseo en tanto restituye el equipaje, proporcionando de manera inmediata y por única vez la suma de Bs200 (Doscientos 00/100 Bolivianos).

**ARTÍCULO 41.- (EXTRAVÍO DE EQUIPAJE Y/O PÉRDIDA DE CONTENIDO)** I. La pérdida del equipaje registrado o sustracción de algún objeto contenido en el mismo, es de única y absoluta responsabilidad del operador.

II. Ante esta eventualidad el usuario debe realizar su reclamo al operador antes de retirarse de la Terminal de buses de destino; debiendo formalizar su reclamo después en la oficina de la Autoridad Competente en la Terminal terrestre.

III. En caso de extravío del equipaje total o parcial cuyo valor no hubiera sido declarado, el operador tiene un plazo máximo de dos (2) días calendario computables a partir del reclamo directo para compensar al usuario con el pago de Bs. 70 (Setenta 00/100 Bolivianos) por kilo faltante, monto que será ajustado por la Autoridad Regulatoria. Si el operador no cumple con la reposición, el usuario podrá hacer uso de su derecho a reclamo por la vía administrativa.

IV. Si el operador no procede al pesaje del equipaje y si éste se extraviara, deberá compensar por el valor del peso máximo permitido, es decir 20 kilos o el valor económico demostrado en la declaración.

**ARTÍCULO 42.- (RECLAMOS POR PROBLEMAS EN EL TRANSPORTE DE EQUIPAJE)** I. En caso que el equipaje llegara a la terminal de destino con señales de evidente alteración o avería, el pasajero debe reclamar al operador inmediatamente antes de retirarse de ésta y al efecto el operador deberá extenderle el formulario de Constancia de Irregularidad del Equipaje para ser llenado por el reclamante. Asimismo, deberá acudir a la Oficina de la Autoridad Regulatoria, para llenar el formulario de reclamo correspondiente.

II. La recepción del equipaje registrado y/o declarado sin observación por parte del pasajero constituye presunción, salvo prueba en contrario, que el mismo fue entregado en buen estado y de conformidad con el contrato de transporte.



## SECCIÓN VII INFRAESTRUCTURA

**ARTÍCULO 43.- (OFICINAS).** I. El operador autorizado deberá contar permanentemente, en las ciudades de origen y destino de sus rutas aprobadas, con oficinas y/o boleterías para la atención de pasajeros, usuarios, despacho de los vehículos habilitados, venta de boletos y otros.

II. Se prohíbe la venta de boletos de otros operadores, salvo casos excepcionales previamente autorizados por la Autoridad Regulatoria.

**ARTÍCULO 44.- (BOLETERÍAS)** Los operadores deberán abrir al público sus boleterías al menos dos (2) horas antes de la salida del bus.

## SECCIÓN VIII ITINERARIOS

**ARTÍCULO 45.- (ITINERARIOS Y HORARIOS).** I. El operador deberá cumplir los itinerarios y horarios aprobados por la autoridad respectiva, excepto por causas no atribuibles a éste debidamente demostradas (caso fortuito y/o fuerza mayor).

II. El operador debe salir a la hora señalada en el pasaje, aunque no hubiera completado el número de pasajeros. Los operadores tendrán una tolerancia de salida de 15 minutos.

**ARTÍCULO 46.- (EXPOSICIÓN DE ITINERARIOS)** Los itinerarios deben ser exhibidos al público de manera clara y visible en boleterías.

## SECCIÓN IX OBLIGACIONES DEL OPERADOR Y EQUIPO DE CONDUCCIÓN, ANTES Y DURANTE DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

**ARTÍCULO 47.- (PUBLICACION DEL VIAJE)** El operador antes de la salida de cada viaje con una anticipación de una hora y de acuerdo a sus frecuencias autorizadas, deberá exhibir en sus boleterías o puntos de venta los siguientes datos:

- a) Ruta del Viaje
- b) Horario de Salida
- c) Horario aproximado de llegada
- d) Categoría del Bus
- e) Carril de salida
- f) Placa del Vehículo
- g) Identificación del Conductor de Titular
- h) Identificación del Conductor de Relevo (Si corresponde)
- i) Identificación del Ayudante (Si corresponde)

**ARTÍCULO 48.- (OBLIGACIONES)** Con carácter previo a la prestación del servicio público de transporte terrestre, y de manera permanente mientras este se desarrolla, el operador tiene las siguientes obligaciones:

- a) Obligar a los conductores que porten en el vehículo permanentemente sus respectivas licencias de conducir vigentes en la categoría establecida por la Autoridad Competente.
- b) Contratar a conductores que cuenten con el certificado de acreditación emitido por la Autoridad Competente.



- c) Exhibir en lugar visible la tarjeta de operación vigente.
- d) Mantener en perfecto estado de funcionamiento el parque automotor habilitado.
- e) Contar en cada unidad con un botiquín de primeros auxilios que contenga los elementos esenciales para la atención de los pasajeros en casos de presentarse algún percance durante el viaje.
- f) Contratar al personal necesario para realizar sus operaciones.
- g) Cumplir estrictamente los horarios, rutas y frecuencias, autorizadas para el servicio.
- h) Garantizar el arribo a destino de los usuarios, aun en los casos de que un vehículo sufra desperfectos mecánicos.
- i) Mantener en condiciones higiénicas los vehículos y los servicios higiénicos, si los tuviera.
- j) Exigir que los menores que viajen solos o en compañía de terceros que porten el documento de identidad o certificado de nacimiento del menor de edad y permiso de viaje otorgado por la Autoridad Competente.
- k) Prohibir al personal de planta administrativa y equipo de conducción, el consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes y psicotrópicos antes y durante la prestación del servicio.
- l) Tener espacios exclusivos para el transporte de medios de apoyo de las personas con capacidades diferentes y/o necesidades especiales.
- m) Cumplir con los descuentos establecidos para personas con capacidades diferentes y/o necesidades especiales de acuerdo a normativa específica.
- n) Informar a los usuarios sobre sus derechos, obligaciones y prohibiciones previamente y durante la prestación del servicio por los medios convenientes a su alcance.
- o) Exhibir y presentar al Organismo Operativo de Tránsito previo al viaje, los documentos necesarios para prestar el servicio, conforme la normativa específica.
- p) Resarcir a los usuarios por los daños ocasionados por pérdida, sustracción o daño de equipaje o encomienda.
- q) Vender los pasajes desde las setenta y dos (72) horas previas al viaje.

**ARTÍCULO 49.- (OBLIGACIONES).** Durante la prestación de servicio el equipo de conducción de servicio tiene las siguientes obligaciones:

- a) Antes de iniciar el viaje debe presentarse ante los usuarios señalando la ruta de recorrido y la hora aproximada de llegada.
- b) Estar debidamente identificado, uniformado, velando por su higiene personal.
- c) Transportar a los usuarios a la velocidad prudente y permitida velando por su seguridad.
- d) Presentar la hoja de ruta electrónica en las Oficinas Operativas de Tránsito en las terminales de origen, destino e intermedias.
- e) Verificar que todos los usuarios embarcados se encuentren a bordo antes de reanudar el viaje, después de haberse realizado una parada.
- f) Mantener las puertas cerradas cuando el vehículo se encuentre en movimiento.
- g) Entregar el equipaje transportado contra presentación del talón correspondiente, al finalizar el viaje. En caso de que el equipaje no sea retirado deberá quedar en calidad de custodia con el operador.

## **SECCIÓN X EMBARQUE**

**ARTÍCULO 50.- (FACILITACIÓN DEL EMBARQUE)** El operador deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos necesarios para facilitar el embarque y desembarque del pasajero y su equipaje, en condiciones razonables de comodidad; así como para pasajeros de la tercera edad o con capacidades diferentes y/o necesidades especiales.



**ARTÍCULO 51.- (NEGACIÓN DE EMBARQUE)** El operador podrá negar el abordaje a personas que por encontrarse en estado de ebriedad y/o drogadicción cometan actos de violencia, o si estarlo causen molestias a los demás pasajeros o suponga la posibilidad de riesgo para su seguridad y del resto. En caso de identificarse a bordo del bus a una persona en las circunstancias descritas anteriormente, el equipo de conducción procederá a dejarlo en custodia de la autoridad policial en la tranca o población más cercana, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan. En ningún otro caso el operador negará el embarque a pasajeros, en lugares autorizados.

**ARTÍCULO 52.- (FACILITACION PARA EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PERSONAS DE LA TERCERA EDAD)** El operador deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos necesarios para facilitar el embarque y desembarque de pasajeros de la tercera edad.

#### SECCIÓN XI OTRAS OBLIGACIONES

**ARTÍCULO 53.- (LISTA DE PASAJEROS Y HOJA DE RUTA).** I. El operador debe llenar debidamente la planilla con los datos de los pasajeros consignando en la misma el sello del Organismo Operativo de Tránsito de la Terminal Terrestre de origen y destino.

II. Del mismo modo, deberá llenar la Hoja de Ruta y exigir a la Oficina de Tránsito de la terminal terrestre y retenes de tránsito el sello que acredite la salida, paso y llegada del bus y al operador de la Terminal Terrestre la constancia de la hora de salida y llegada del bus.

III. Asimismo, deberá registrar en la Hoja de Ruta el nombre y firma de los responsables de la verificación del estado de funcionamiento del vehículo antes de la salida, control de alcoholemia de los conductores y la constancia de recepción del citado documento por parte del Organismo Operativo de Tránsito de la Terminal Terrestre correspondiente.

**ARTÍCULO 54.- (TARIFAS)** El operador debe aplicar correctamente las Tarifas Máximas/Minimas de Referencia aprobadas por la Autoridad Regulatoria a ser cobradas por los servicios ofrecidos; las cuales deben encontrarse en lugares visibles de las boleterías y/o puntos de venta, a la vista de los usuarios.

**ARTÍCULO 55.- (CONSERVACIÓN DE UNIDADES)** El operador debe conservar los buses en condiciones de seguridad, comodidad e higiene; no podrá alegar desperfecto mecánico o falla del vehículo, ni errores de operación o negligencia de sus subordinados, a fin de quedar exento de responsabilidad.

**ARTÍCULO 56.- (OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL OPERADOR)** Como resultado del contrato de transporte, el operador deberá transportar al pasajero desde la ciudad de origen hasta la de destino, en condiciones de seguridad, conforme al horario, ruta y categoría de vehículo dentro del término y por una vía razonablemente directa según los términos establecidos en el boleto; así como al equipaje en el estado en que lo recibió.

**ARTÍCULO 57.- (RESPONSABILIDAD POR TRANSBORDO Y ANTE TERCEROS).** El operador es el único responsable ante el pasajero por el cumplimiento del contrato de transporte, aunque durante la operación utilice los servicios de terceros; en este último caso, siempre que este hecho no genere un nuevo contrato de transporte y sea de forma temporal y solamente en casos de fuerza mayor.

**ARTÍCULO 58.- (PRESTAR AUXILIO)** En caso de cualquier hecho de tránsito el operador está obligado a prestar el auxilio necesario para la atención de los pasajeros y el equipo de conducción.



**ARTÍCULO 59.- (ESTÁNDARES DE CALIDAD).**- El operador deberá cumplir con el Régimen de Estándares de Calidad aprobados por la Autoridad Regulatoria.

### **CAPÍTULO III PROHIBICIONES PARA EL OPERADOR Y PARA EL CONDUCTOR**

**ARTÍCULO 60. (PROHIBICIONES PARA EL OPERADOR).** Sin perjuicio de lo establecido en la Ley General de Transportes N° 165, las prohibiciones para los operadores del servicio público de transporte automotor terrestre son las siguientes:

- a) Prestar el servicio de transporte terrestre de pasajeros sin contar con la respectiva Tarjeta de Operación y la debida Autorización de habilitación para la prestación de los servicios vigentes.
- b) Obligar a sus conductores a realizar viajes continuos sin el descanso establecido.
- c) Usar un vehículo de servicio público, inmediatamente después del viaje sin el mantenimiento rutinario.
- d) Transportar en el vehículo material peligroso e inflamable.
- e) Transportar usuarios y/o equipajes en lugares no habilitados ni acondicionados para el mismo, sean estos pasillos, buzones de carga, parrilla, cabina del conductor y otros.
- f) Recoger pasajeros en el trayecto de la ruta autorizada o fuera de la terminal, salvo en casos fortuitos o fuerza mayor.
- g) Realizar paradas no programadas, excluyendo aquellas de caso fortuito o fuerza mayor.
- h) Transportar a menores de edad sin compañía de sus padres o apoderados, o sin la respectiva autorización de viaje.
- i) Vender pasajes en aquellos lugares diferentes a los asignados a los operadores dentro de las terminales terrestres u otros puntos de ventas autorizados por la autoridad competente.

**ARTÍCULO 61.- (PROHIBICIONES PARA EL CONDUCTOR)** Queda terminantemente prohibido a los conductores de las unidades de servicio de transporte automotor público terrestre en corresponsabilidad con el operador, lo siguiente:

- a) Presentarse al trabajo con síntomas de haber ingerido bebidas alcohólicas, en estado de embriaguez o bajo la influencia de sustancias psicotrópicas u otras drogas o ingerirlas en horas de trabajo.
- b) Transportar pasajeros en los pasillos, buzones y cabina del bus.
- c) Realizar paradas no programadas o desviar el vehículo de su recorrido oficial, a menos que fuera instrucción de las autoridades correspondientes.
- d) Abandonar el vehículo en plena carretera.
- e) Efectuar paradas no autorizadas cuya duración exceda los 20 minutos.
- f) Agredir físicamente, verbal o psicológicamente a los usuarios, personal de la Autoridad Competente, Policía Boliviana u operador del servicio de Terminal Terrestre.
- g) Usar radios o parlantes con alto volumen de sonido.
- h) Ingreso de vendedores o personas ajenas al interior de los buses.
- i) Impedir la visibilidad entre la cabina del conductor y los pasajeros, salvo por el diseño original del vehículo.

### **CAPÍTULO IV RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR**

**ARTÍCULO 62. (RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR).** Sin perjuicio de lo establecido en la normativa vigente, las acciones del equipo de conducción serán asumidas por los operadores de servicio de transporte terrestre.



## SECCIÓN I EQUIPO DE CONDUCCIÓN

**ARTÍCULO 63.- (CONFORMACIÓN)** A fin de asegurar una adecuada prestación del servicio, el operador en cada vehículo habilitado deberá contar con un conductor principal y un relevo para viajes de más de 300 Kilómetros o mayores a cuatro (4) horas de recorrido y un ayudante.

**ARTÍCULO 64.- (OBLIGACIONES DEL CONDUCTOR)** Son obligaciones de todos los conductores de las unidades del servicio público de transporte automotor terrestre en corresponsabilidad con el operador las siguientes:

- a) Portar permanentemente su respectiva licencia de conducir en el vehículo, la misma que debe estar vigente.
- b) Portar el certificado de acreditación de conductor y tarjeta de operación.
- c) Portar los documentos que establece el Código de Tránsito y su Reglamento.
- d) Conducir en el pleno y correcto uso de sus facultades físicas y mentales.
- e) Reportarse a la Oficina de Tránsito al salir o llegar a las terminales, así como en los puestos de control establecidos a lo largo del recorrido.
- f) Cumplir estrictamente con los itinerarios, frecuencias y tiempos de viaje establecidos por la autoridad respectiva.
- g) Estacionar el vehículo en el lugar correspondiente y con el tiempo predeterminado antes de su salida.
- h) Conducir el vehículo con las puertas cerradas, mientras éste se encuentre en movimiento.
- i) Comprobar diariamente antes de iniciar el viaje, el correcto funcionamiento de las partes eléctricas, mecánicas y accesorios de seguridad de la unidad de transporte bajo su responsabilidad.
- j) En paradas intermedias, verificar al momento de reiniciar el viaje que todos los pasajeros embarcados en el punto de origen se encuentren a bordo del bus.
- k) Cumplir con las condiciones de higiene y seguridad dentro del vehículo.
- l) Cumplir con las normas mínimas de aseo y presentación personal.
- m) Someterse a pruebas de alcoholemia a requerimiento de la autoridad respectiva.
- n) Entregar cualquier equipaje u objeto olvidado en el bus al operador de la terminal, exigiendo un recibo por el mismo.
- o) Otorgar trato adecuado y respetuoso a los pasajeros y usuarios.
- p) Presentarse formalmente a los pasajeros antes de la salida de cada viaje, debiendo identificarse, el conductor como el de relevo, especificando los tramos de conducción bajo su responsabilidad.
- q) Cambiar con el conductor de relevo cada 300 Km o cada 4 horas de viaje.

**ARTÍCULO 65.- (RESPONSABILIDAD DEL CONDUCTOR TITULAR)** El conductor titular es responsable en corresponsabilidad con el operador de la correcta realización del transporte; de la presentación de la lista de pasajeros; de la conservación del orden, protección y atención de los pasajeros y demás miembros del equipo de conducción dentro del bus; así como de la seguridad de los equipajes que transporte. Asimismo, representa al operador ante las autoridades que ejercen el control en la ruta.

**ARTÍCULO 66.- (CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA)** Los conductores de los vehículos habilitados deberán cumplir con las disposiciones establecidas en el Código de Tránsito, su Reglamento y otras disposiciones regulatorias vigentes en materia de transporte terrestre en el Estado Plurinacional de Bolivia.

**ARTÍCULO 67.- (CAPACITACIÓN).** I. Los conductores y demás miembros del equipo de conducción deben estar capacitados en materias de tránsito y transporte terrestre, seguridad vial y otras indispensables para una eficiente y segura prestación del servicio. Para tal efecto, deberán obtener el diploma de haber cursado el



Programa Educativo mínimo y obligatorio. Dicho programa debe contener de manera enunciativa y no limitativa el siguiente temario:

1. Relaciones Humanas – Trato al usuario
2. Alcohol y Drogas
3. Estrés en el trabajo
4. Normativa Vigente: (disposiciones de Tránsito, regulatorias, reglamento de pasajeros)
5. Manejo Defensivo y Seguridad Vial (teórico)
6. Mecánica Básica
7. Transporte de Mercancías peligrosas
8. Primeros auxilios

II. Los conductores deben cursar de manera obligatoria el programa de educación definido por la Autoridad Competente en coordinación con la Policía Boliviana y demás entidades del Estado relacionadas al sector.

## **CAPÍTULO V DERECHOS DE LOS OPERADORES**

**ARTÍCULO 68. (OTROS DERECHOS).** Se ratifican los derechos reconocidos por la Ley General de Transportes N° 165 en favor de los operadores del servicio público de transporte terrestre, sin perjuicio de ello, se reconocen los siguientes derechos:

- a) Percibir un ingreso por la venta de pasajes y por el exceso de equipaje, según la tarifa establecida por la Autoridad Regulatoria.
- b) Exigir al usuario el resarcimiento por daños ocasionados a las unidades de transporte cuando exista un daño flagrante.

## **CAPÍTULO VI OBLIGACIONES DEL USUARIO SECCIÓN I CONDICIONES DEL PASAJE Y VIAJE.**

**ARTÍCULO 69. (VERIFICACIÓN DEL PASAJE).** Una vez emitido el pasaje, el usuario deberá verificar los datos registrados en el mismo, en caso de error, solicitará su corrección al personal encargado sin costo adicional alguno.

**ARTÍCULO 70. (REPROGRAMACION DEL VIAJE).** I. En caso que el usuario requiera la reprogramación de su viaje, podrá hacerlo sin costo adicional, previo acuerdo con el operador, siempre y cuando esta solicitud sea realizada hasta dos (2) horas antes de la hora programada.

II. El viaje podrá ser reprogramado dentro de las 72 horas siguientes a la fecha de realización del mismo, siempre y cuando cancele el 15 % del valor del pasaje emitido.

**ARTÍCULO 71. (PÉRDIDA DE PASAJE).** I. Si el pasajero pierde su boleto antes de realizar el viaje, deberá informar inmediatamente al operador, para que verifique su nombre en la lista de pasajeros. Si se verifica que adquirió el pasaje, se le permitirá realizar el viaje, extendiéndole una constancia del mismo sin crédito fiscal.



# D

II. En caso de que el pasajero pierda su boleto durante el viaje, deberá informar inmediatamente al conductor, para que verifique su nombre en la lista de pasajeros. Si se verifica que adquirió el pasaje, se le permitirá permanecer a bordo y continuar el viaje.

III. En ambos casos si no se encontrase registrado el nombre del pasajero en el listado o no pueda acreditar la compra del pasaje mediante otro medio, deberá adquirir nuevamente el pasaje correspondiente.

**ARTÍCULO 72. (CONDICIONES PARA EL VIAJE).** El pasajero deberá ingresar al vehículo portando su documento de identificación, pasaje y su constancia de pago de derecho de uso de terminal, y las autorizaciones de viaje para los menores de edad, documentos que deben ser verificados por el operador habilitando al usuario para emprender el viaje.

## SECCIÓN II OTRAS OBLIGACIONES

**ARTÍCULO 73. (OBLIGACIONES).** Sin perjuicio de lo establecido en la Ley N° 165 General de Transporte, los usuarios del transporte terrestre, están obligados a cumplir las siguientes disposiciones:

1. Presentarse en la terminal de origen por lo menos con treinta (30) minutos de antelación a la hora de salida estipulada en el pasaje.
2. Presentar su documento de identificación personal vigente.
3. Subir y bajar del vehículo de transporte terrestre de pasajeros únicamente en las paradas autorizadas y cuando el mismo se encuentre completamente detenido.
4. Responder con la debida cortesía a los responsables del transporte, ante requerimientos de éstos.
5. No presentarse en estado de ebriedad o bajo los efectos de estupefacientes o ingerirlos durante el viaje.
6. Respetar a los otros usuarios que viajan en el vehículo.
7. No llevar en el interior del vehículo, equipaje de mano que ponga en riesgo la seguridad, integridad y salud del resto de los usuarios o el equipo de conducción.
8. Acatar los tiempos de paradas autorizadas por la Autoridad Competente, evitando retrasar la continuidad del viaje.
9. Cuidar y custodiar su equipaje de mano.
10. Hacer uso adecuado de los servicios higiénicos.
11. No realizar actos que ofendan el orden, la moral, el decoro o las buenas costumbres.
12. Cumplir con todas las obligaciones previstas en el contrato de transporte.
13. Resarcir económicamente por los daños o destrozos ocasionados intencionalmente al vehículo.
14. Otras definidas por la Autoridad Regulatoria a través de Resoluciones Administrativas Regulatorias.

## CAPÍTULO VII PROHIBICIONES DEL USUARIO

**ARTÍCULO 74. (PROHIBICIONES).** Los Usuarios del transporte terrestre, tienen las siguientes prohibiciones:

1. Ingesta de comidas que puedan afectar el ambiente dentro del vehículo.
2. A generar olores desagradables dentro del vehículo.
3. Conversar y distraer al conductor mientras conduce.
4. Portar en su equipaje de mano productos de olor desagradable, material inflamable, explosivo o sustancias peligrosas prohibidas por Ley.
5. Viajar en lugares no habilitados ni acondicionados para el mismo, sean éstos pasillos, buzones de equipaje, parrilla, cabina del conductor u otros.



6. Solicitar que se detenga la unidad de transporte en otro lugar distinto a las terminales o paradas pre establecidas, salvo en casos de emergencia.
7. Desechar residuos al interior del vehículo, o fuera de él.

## **CAPÍTULO VIII DERECHOS DE LOS USUARIOS**

### **SECCIÓN I CONDICIONES DEL PASAJE Y VIAJE**

**ARTÍCULO 75. (PORCENTAJES DE DEVOLUCIÓN).** I. Si el usuario desiste del viaje y se presenta ante el operador hasta dos (2) horas antes de la salida programada, el operador devolverá el 85% del valor del pasaje; o en su caso podrá solicitar la reprogramación del viaje dentro de las (72) setenta y dos horas siguientes.

II. Si el viaje se cancelara por razones atribuibles al operador, la devolución del pasaje deberá ser inmediata y por el 100% de su valor.

III. En caso de demora mayor a 30 minutos a la hora programada para la salida del bus el usuario podrá optar por la devolución inmediata de su pasaje en un 100%, siempre y cuando el retraso sea atribuible al operador.

**ARTÍCULO 76.- (ADMISIÓN DEL PASAJERO)** I. El pasajero debe ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación de los documentos previstos en las condiciones para el viaje. El operador no podrá negar su admisión, salvo justificación legal específica.

II. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, política, religiosa, nacionalidad o de cualquier otra índole.

**ARTÍCULO 77. (TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD).** I. Los menores de hasta tres (3) años de edad podrán viajar de manera gratuita ocupando el mismo asiento del acompañante adulto.

II. Los menores de edad comprendidos entre cuatro (4) y doce (12) años de edad tendrán un descuento del 50% sobre el Régimen Tarifario vigente y tendrán derecho a ocupar un asiento.

III. Los mayores de edad de trece (13) años en adelante deberán pagar el 100% de la tarifa establecida.

IV. En cualquiera de los casos, el operador está obligado a consignar en la Lista de Pasajeros y en la hoja de ruta la identidad de los menores, así no ocupen asiento alguno.

### **SECCIÓN II OTROS DERECHOS**

**ARTÍCULO 78. (OTROS DERECHOS).** Además de los establecidos en la Ley N° 165 General de Transporte, los derechos de los usuarios del transporte terrestre son los siguientes:

- a) A adquirir un pasaje, de acuerdo a los horarios y tarifas aprobadas y expuestas al público en las oficinas de los operadores, de manera anticipada.
- b) A exigir el cumplimiento de las normas de seguridad relativas al vehículo y al conductor del servicio.
- c) A exigir el reembolso total de la tarifa si se canceló o interrumpió el servicio, por causas atribuibles al operador.



- d) A exigir la tarifa diferenciada, de acuerdo al porcentaje de descuento para personas con capacidades diferentes y/o necesidades especiales.
- e) A exigir el resarcimiento por pérdidas o extravío de equipaje y/o encomiendas de manera pronta y oportuna.
- f) A conformar y participar en organizaciones sociales de defensa de los derechos de los usuarios.

**CAPÍTULO IX**  
**RÉGIMEN DE REGULACIÓN TARIFARIA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO TERRESTRE DE PASAJEROS**

**SECCIÓN I**  
**REGULACIÓN TARIFARIA**

**ARTÍCULO 79. (REGULACIÓN TARIFARIA).** La regulación tarifaria del servicio público de transporte terrestre, se efectuará por rutas que se utilizan para prestar el servicio público de transporte terrestre.

**ARTÍCULO 80. (APROBACIÓN DE TARIFAS).** La aprobación de tarifas se definirá considerando al menos los siguientes criterios:

- a) Costos reales.
- b) Tarifa base máxima y mínima.
- c) Aplicación tarifaria.
- d) Periodo regulatorio.
- e) Otros a ser determinados por la Autoridad Regulatoria

**ARTÍCULO 81. (CÁLCULO DE TARIFA MÁXIMA Y MÍNIMA DE REFERENCIA).** Los criterios de elaboración tarifaria definen el uso eficiente de los recursos, determinan niveles tarifarios que recuperan los costos totales mediante los ingresos totales, facilitan el acceso a los servicios a la población a un costo razonable y establecen una fácil comprensión, aplicación, transparencia y control a operadores de servicios. En este sentido, el cálculo tarifario por rutas para operadores de servicios públicos de transporte terrestre de pasajeros será definido por la Autoridad Regulatoria sobre la base de parámetros técnicos y considerando los siguientes criterios:

- a) La tarifa máxima de referencia de transporte de pasajeros deberá ser equivalente a la sumatoria del costo fijo, costo variable, costo de inversión y reposición de la inversión, costos de financiamiento y otros costos relacionados, es decir, al costo real total neto, dividido entre el factor de ocupación del vehículo (número de usuarios y usuarias promedio transportados en relación a la capacidad total del vehículo); además de la consideración de impuestos de acuerdo a normativa vigente y la tasa de ganancia o beneficio económico del operador del servicio de transporte.
- b) La tarifa mínima de referencia de transporte de pasajeros deberá ser equivalente al costo medio variable del servicio.
- c) La tarifa con escalas en rutas de la red fundamental, en ningún caso podrá constituir una tarifa en base a la sumatoria de tramos, por el contrario debe considerar como máximo la tarifa sin escala entre el origen y el destino o debe considerar la tarifa del tramo más alto.

**ARTÍCULO 82. (COMPONENTES DEL COSTO DE OPERADORES DE SERVICIOS).** I. Los costos por rutas se clasifican en:



- a) **Costos Fijos.-** Estos costos permanecen constantes independientemente de la cantidad de kilómetros recorridos, pasajeros transportados o tipo de ruta transitada por los vehículos y comprenden entre otros los siguientes: sueldos y salarios de personal administrativo, beneficios sociales, provisiones sociales, patentes, seguros, gastos administrativos, gastos generales, tasa de regulación y fiscalización, otras tasas y otros costos relacionados.
- b) **Costos Variables.-** Son los que varían de acuerdo con la cantidad de kilómetros recorridos, pasajeros transportados o tipo de ruta transitada por los vehículos, entre estos están comprendidos, los siguientes: combustible, llantas, balatas, lubricantes, filtros, mantenimiento, reparación, lavado, peaje, batería y otros.
- c) **Costos de Inversión, reposición y financiamiento.-** Son costos que corresponden a inversión y reposición de la inversión, además del costo de financiamiento (intereses) de los vehículos de transporte de pasajeros. Estos costos, se consideran como un costo de capital separado de los costos fijos y variables.
- d) **Costo total del servicio.-** Es la sumatoria de los costos fijos, costos variables y costos de inversión, reposición y de financiamiento.

II. Los impuestos y la tasa de beneficio del operador, se determinan y considerarán fuera de los costos referidos anteriormente.

**ARTÍCULO 83. (COSTOS NO RECONOCIDOS).** Para el cálculo tarifario no se reconocerán los costos atribuibles o causados por el operador de servicios de transporte, tales como multas y sanciones aplicadas a éstos por incumplimiento a disposiciones legales, costos que no correspondan a la prestación del servicio público y otros relacionados.

**ARTÍCULO 84. (PUBLICACIÓN DE TARIFAS).** La Resolución de la Autoridad Regulatoria que aprueba las tarifas será publicada por única vez en un medio de comunicación escrito de circulación nacional, a fin de su conocimiento público.

## SECCIÓN II PERIODO REGULATORIO Y ESTUDIOS TARIFARIOS

**ARTÍCULO 85. (PERIODO REGULATORIO).** I. El periodo regulatorio es de cinco (5) años prorrogable por periodos similares previa evaluación de variaciones en costos que afrontan los operadores. Durante éste periodo, permanecerán constantes las tarifas mientras no ocurran cambios significativos en los costos operativos relacionados directamente a variables económicas significativas del sector transporte.

II. Para éste periodo la Autoridad Regulatoria aprobará tarifas bases máximas y mínimas, criterios de regulación, estructura de costos, entre otros.

III. Una vez vencido el periodo regulatorio y mientras las tarifas base no sean modificadas o aprobadas nuevas tarifas para el siguiente periodo regulatorio, las tarifas base y sus respectivas fórmulas de cálculo continuarán vigentes.

**ARTÍCULO 86. (ESTUDIOS TARIFARIOS Y PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN).** La aprobación y revisión de las tarifas base se efectuará considerando estudios que serán realizados por la Autoridad Regulatoria, con la información disponible y, si se diera el caso, considerando información adicional presentada por los operadores de servicios de transporte.



**ARTÍCULO 87. (REVISIÓN EXTRAORDINARIA DE TARIFAS).** I. La revisión extraordinaria de tarifas durante el periodo de regulación se efectuará cuando los operadores de servicio de transporte, enfrenten eventos imprevistos que alteren el equilibrio económico financiero, es decir, presenten variaciones significativas respecto a las previsiones de ingresos económicos o variaciones sustanciales en la estructura de costos y estas se deban a variaciones en los insumos y/o algún otro factor que afecte directamente al transporte terrestre.

II. La Autoridad Regulatoria, podrán realizar de oficio la revisión extraordinaria de tarifas base, señalando los justificativos técnicos y económicos que correspondan.

III. La Autoridad Regulatoria, podrá requerir a los operadores que soliciten la revisión extraordinaria de tarifas, debiendo estos presentar un estudio tarifario, de acuerdo a la estructura de costos o cualquier modificación que hubiere de la misma, según los criterios establecidos en el presente reglamento, que demuestre el efecto directo e indirecto de los eventos imprevistos en el sector del transporte terrestre.

IV. La Autoridad Regulatoria se encargará de evaluar las solicitudes de revisión extraordinaria de tarifas y elaborará el respaldo técnico-legal para aceptar o rechazar la escala tarifaria vigente, a través de la emisión del acto administrativo correspondiente. En caso de ser aceptada la solicitud se procederá a la elaboración de la Resolución Administrativa Regulatoria correspondiente para la modificación de tarifas. En caso de ser rechazada se comunicará dicha decisión a los solicitantes.

V. Mientras la Autoridad Regulatoria no establezca mediante Resolución Administrativa Regulatoria expresa una variación en tarifas debido a la revisión extraordinaria, los operadores deberán mantener la escala tarifaria vigente.

**CAPÍTULO X**  
**TASA DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL SERVICIO**  
**DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERDEPARTAMENTAL DE PASAJEROS**  
**SECCIÓN I**  
**TASA DE REGULACIÓN**

**ARTÍCULO 88. (TASA DE REGULACIÓN).** La tasa de regulación y fiscalización para la modalidad de transporte terrestre de pasajeros se aplicará de acuerdo a lo establecido en el Parágrafo XIV, Artículo 2 del Decreto Supremo N° 246 de 12 de agosto de 2009.

**ARTÍCULO 89. (OBLIGATORIEDAD DE PAGO).** La tasa de regulación y fiscalización deberá pagarse en forma independiente a la presentación de cualquier impugnación o recurso planteado en contra de las Resoluciones de la Autoridad Regulatoria.

**ARTÍCULO 90. (FALTA DE PAGO).** La falta de pago en el plazo de dos años del monto total o parcial de la tasa de regulación y fiscalización, constituye causal de suspensión temporal de la Autorización.

**ARTÍCULO 91. (CONCILIACIÓN DE INGRESOS Y PAGOS).** I. Al término de cada gestión, la Autoridad Regulatoria debe efectuar la conciliación de pagos de la tasa de regulación y fiscalización, con los operadores las diferentes modalidades de transporte, en base a la totalidad del número de automotores o ingresos brutos generados, respectivamente.

II. Mediante la conciliación de pagos, se determinarán saldos entre el monto del pago anual efectuado y los resultados de los estados financieros auditados de los administradores de infraestructura.



III. La conciliación de la tasa de regulación y fiscalización será efectuada de acuerdo a la forma y plazos determinados por la Autoridad Regulatoria cuyos resultados determinarán lo siguiente:

- a) Si se obtiene un saldo mayor de pagos efectuados por el operador o administrador de infraestructura, a la tasa de regulación y fiscalización, el monto pagado en exceso, pasará a cuenta para el siguiente periodo que corresponda.
- b) Si se obtiene un saldo menor de pagos efectuados por el operador o administrador de infraestructura, a la tasa de regulación y fiscalización, deberá ser reintegrado a la Autoridad Regulatoria, de acuerdo a la forma y plazos determinados para este fin.

## **CAPÍTULO XI**

### **INFRACCIONES, SANCIONES Y PROCEDIMIENTOS ESPECIALES PARA EL SECTOR DE TRANSPORTE AUTOMOTOR TERRESTRE DE PASAJEROS A NIVEL INTERDEPARTAMENTAL**

#### **SECCIÓN I**

#### **INFRACCIONES Y SANCIONES**

**ARTÍCULO 92. (INFRACCIONES).** Constituyen infracciones las transgresiones a las disposiciones establecidas en la Ley N° 165 de 16 de agosto de 2011, en sus reglamentos, resoluciones administrativas y otras normas relativas al sector.

**ARTÍCULO 93. (SANCIÓN).** La sanción es la aplicación de una penalidad establecida por la Autoridad Regulatoria a un operador debido a la comisión de una infracción determinada en el presente Reglamento, previo proceso administrativo.

**ARTÍCULO 94.- (CATEGORIZACIÓN DE LOS OPERADORES).** Se categorizará a los operadores según la cantidad de unidades vehiculares que tiene registrada, de la siguiente manera:

- a) Se denominará Operadores Pequeños, aquellos que tienen registrado de 1 a 15 unidades vehiculares.
- b) Se denominará Operadores Medianos, aquellos que tienen registrado de 16 a 35 unidades vehiculares.
- c) Se denominará Operadores Grandes, aquellos que tienen registrado de 36 a más unidades vehiculares.

**ARTÍCULO 95.- (PRESTACIÓN ILEGAL DEL SERVICIO).** Constituyen infracciones por Prestación Ilegal de Servicio:

I. Realizar actividades, prestación u ofrecimiento del servicio de transporte, sin ser titular de una autorización para la prestación del servicio, será sancionado con:

**Para operadores pequeños.**

- a) A la primera multa pecuniaria UFVs 1.500 al operador.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria UFVs 3.000 al operador.
- c) A la tercera vez multa pecuniaria UFVs 4.500 al operador.
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria UFVs 6.000 al operador.

**Para operadores medianos.**

- a) A la primera multa pecuniaria UFVs 2.000 al operador.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria UFVs 4.000 al operador.



- c) A la tercera vez multa pecuniaria UFVs 6.000 al operador.
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria UFVs 8.000 al operador.

**Para operadores grandes.**

- a) A la primera multa pecuniaria UFVs 3.000 al operador.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria UFVs 6.000 al operador.
- c) A la tercera vez multa pecuniaria UFVs 9.000 al operador.
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria UFVs 12.000 al operador.

II. Si teniendo un título habilitante, se realizan actividades, prestación u ofrecimiento de servicios de transporte distintos a los permitidos en su autorización o licencia, el operador será sancionado con:

**Para operadores pequeños.**

- a) A la primera multa pecuniaria UFVs 1.000 al operador.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria UFVs 2.000 al operador.
- c) A la tercera vez multa pecuniaria UFVs 3.000 al operador.
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria UFVs 4.000 al operador.

**Para operadores medianos.**

- a) A la primera multa pecuniaria UFVs 1.500 al operador.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria UFVs 3.000 al operador.
- c) A la tercera vez multa pecuniaria UFVs 4.500 al operador.
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria UFVs 6.000 al operador.

**Para operadores grandes.**

- a) A la primera multa pecuniaria UFVs 2.500 al operador.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria UFVs 5.000 al operador.
- c) A la tercera vez multa pecuniaria UFVs 7.500 al operador.
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria UFVs 10.000 al operador.

**ARTÍCULO 96.- (CONTRA EL SISTEMA DE TRANSPORTE INTEGRAL - STI.).** I. Constituyen infracciones contra el Sistema de Transporte Integral - STI.:

1. Los acuerdos anticompetitivos, prácticas anticompetitivas o abusivas y fusiones entre competidores, prohibidas en el marco normativo nacional, internacional o supranacional.
2. Provisión de servicios a la usuaria y el usuario condicionada a otro tipo de aportación o cobro, que no sea parte de la estructura tarifaria y que se constituyan como cobros irregulares.
3. Abandono injustificado o sin autorización de la prestación del servicio público.
4. Incumplimiento del pago de la tasa de regulación.
5. Interrupción indebida del servicio, atribuible a causas directas del operador.

II. Las infracciones establecidas en este artículo serán sancionadas con:

**Para operadores PEQUEÑOS**

- a) A la primera vez apercibimiento.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 250 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 500 al operador
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria de UFVs 750 al operador



**Para operadores MEDIANOS**

- a) A la primera vez apercibimiento.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 500 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 1.000 al operador
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria de UFVs 1.500 al operador

**Para operadores GRANDES**

- a) A la primera vez apercibimiento.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 1.000 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 2.000 al operador
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria de UFVs 3.000 al operador

**ARTÍCULO 97.- (CONTRA LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS)** I. Constituyen infracciones contra los derechos de las usuarias y los usuarios:

- 1) Cobro indebido de tarifas.
- 2) Negativa a la devolución de tarifas en exceso, cuando así lo dispone la autoridad regulatoria.
- 3) Negativa a la provisión del servicio a causa de acciones discriminatorias.
- 4) No aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Competente.
- 5) Poner en riesgo o afectar la seguridad e integridad física de los usuarios, debido a negligencia en la verificación y aplicación de las normas técnicas y condiciones de seguridad en la prestación de los servicios.
- 6) Agredir a los usuarios mediante cualquier medio o acción.
- 7) Pérdida o sustracción del equipaje y/o encomienda que se encuentra bajo custodia del operador.
- 8) Efectuar paradas no autorizadas cuya duración exceda los 20 minutos.
- 9) Proporcionar información incompleta y/o engañosa a los usuarios.
- 10) Incumplimiento de los itinerarios de puntualidad y/o cancelación, aprobados por la autoridad competente.

II. Las infracciones establecidas en el presente artículo, serán sancionadas con:

**Para operadores PEQUEÑOS**

- a) A la primera vez apercibimiento.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 500 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 750 al operador.
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria de UFVs 1.000 al operador.

**Para operadores MEDIANOS**

- a) A la primera vez apercibimiento.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 1.250 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 1.500 al operador
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria de UFVs 1.750 al operador

**Para operadores GRANDES**

- a) A la primera vez apercibimiento.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 2.000 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 2.250 al operador
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria de UFVs 2.500 al operador



**ARTÍCULO 98.- (CONTRA LOS DERECHOS DE LOS OPERADORES).** I. Constituyen infracciones contra los derechos de los operadores:

1. Prestar el servicio por debajo de los topes o promedios mínimos tarifarios aprobados, cuando esto conduzca a situaciones anticompetitivas.
2. Realizar fusiones, acuerdos, convenios, prácticas colusivas o pactos con otros operadores y/o terceros con la finalidad de capturar un mercado de usuarios significativo.
3. Realizar, en general, cualquier práctica abusiva, anticompetitiva, predatoria, emisión de publicidad falsa y/o engañosa, en posible beneficio de un prestador de servicio y/o menoscabo de otro u otros.

II. Las infracciones establecidas en el presente artículo, serán sancionadas con:

Para operadores **PEQUEÑOS**

- a) A la primera vez multa pecuniaria de UFVs 1.000 al operador.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 2.500 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 4.000 al operador
- d) A la cuarta vez suspensión temporal de 3 días al operador.

Para operadores **MEDIANOS**

- a) A la primera vez multa pecuniaria de UFVs 2.000 al operador
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 3.500 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 6.000 al operador
- d) A la cuarta vez suspensión temporal de 2 días al operador

Para operadores **GRANDES**

- a) A la primera vez multa pecuniaria de UFVs 3.000 al operador
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 4.500 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 9.000 al operador
- d) A la cuarta vez suspensión temporal de 1 día al operador

**ARTÍCULO 99.- (CONTRA LAS ATRIBUCIONES DE LA AUTORIDAD REGULATORIA).** I. Constituyen infracciones contra las atribuciones de la Autoridad Regulatoria:

1. Incumplimiento total o parcial, obstaculización, negativa, obstrucción y/o resistencia a las instrucciones emitidas por la Autoridad Regulatoria.
2. Presentación de información falsa y/o engañosa a la Autoridad Regulatoria.
3. Agresión física o verbal, al personal de la autoridad competente en funciones de fiscalización.
4. Negativa, obstrucción o resistencia al ejercicio de las atribuciones de fiscalización y/o inspección administrativa de la Autoridad Regulatoria.
5. No proporcionar información requerida por la Autoridad Regulatoria.
6. Incumplimiento a los estándares técnicos y/o de calidad, aprobados por la Autoridad Regulatoria.
7. Incumplimiento a la restitución de derechos consignados por la Autoridad Regulatoria a través de una Resolución.

II. Las infracciones establecidas en el presente artículo serán sancionadas con:

Para operadores **PEQUEÑOS**

- a) A la primera vez multa pecuniaria de UFVs 1.000 al operador.



- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 2.000 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 3.000 al operador
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria de UFVs 4.000 al operador

Para operadores **MEDIANOS**

- a) A la primera vez multa pecuniaria de UFVs 2.000 al operador
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 3.000 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 4.000 al operador
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria de UFVs 5.000 al operador

Para operadores **GRANDES**

- a) A la primera vez multa pecuniaria de UFVs 3.000 al operador
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 4.000 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 5.000 al operador
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria de UFVs 6.000 al operador

**ARTÍCULO 100.- (HECHOS DE TRANSITO)** Constituyen infracciones por Hechos de Tránsito las siguientes:

I. Hecho de tránsito derivado con heridos atribuible al operador, será sancionado con:

Para operadores **PEQUEÑOS**

- a) A la primera vez multa pecuniaria de UFVs 2.000 al operador.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 4.000 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 6.000 al operador
- d) A la cuarta vez suspensión temporal de 6 días de la ruta del suceso.

Para operadores **MEDIANOS**

- a) A la primera vez multa pecuniaria de UFVs 3.000 al operador
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 6.000 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 9.000 al operador
- d) A la cuarta vez suspensión temporal de 4 días de la ruta del suceso

Para operadores **GRANDES**

- a) A la primera vez multa pecuniaria de UFVs 4.000 al operador
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 8.000 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 12.000 al operador
- d) A la cuarta vez suspensión temporal de 2 días de la ruta del suceso

II. Hecho de tránsito derivado con muertos y heridos atribuibles al operador y/o infractor, será sancionado con:

Para operadores **PEQUEÑOS**

- a) A la primera vez multa pecuniaria de UFVs 3.000 al operador.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 6.000 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 9.000 al operador
- d) A la cuarta vez suspensión temporal de 8 días de la ruta del suceso.

Para operadores **MEDIANOS**

- a) A la primera vez multa pecuniaria de UFVs 4.000 al operador
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 8.000 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 12.000 al operador



d) A la cuarta vez suspensión temporal de 6 días de la ruta del suceso.

Para operadores **GRANDES**

- a) A la primera vez multa pecuniaria de UFVs 5.000 al operador
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 10.000 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 15.000 al operador
- d) A la cuarta vez suspensión temporal de 4 días de la ruta del suceso.

**ARTÍCULO 101.- (OTRAS INFRACCIONES TIPO A)** I. Constituyen infracciones Tipo A:

- 1. Incumplimiento al tiempo de descanso de los conductores, establecido en normativa sectorial.
- 2. Prestar el servicio de transporte sin conductor de relevo, establecido en normativa sectorial.
- 3. Realizar salidas y llegadas fuera de las terminales terrestres u otros predios no autorizados por la Autoridad Regulatoria.
- 4. Realizar la venta de pasajes para otro operador distinto.
- 5. Realizar las salidas sin contar con la respectiva autorización del Organismo Operativo de Tránsito.

II. Las infracciones establecidas en el presente artículo serán sancionadas con:

Para operadores **PEQUEÑOS**

- a) A la primera vez multa pecuniaria de UFVs 1.000 al operador.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 2.500 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 4.000 al operador
- d) A la cuarta vez suspensión temporal de 3 días al operador.

Para operadores **MEDIANOS**

- a) A la primera vez multa pecuniaria de UFVs 2.000 al operador
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 3.500 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 6.000 al operador
- d) A la cuarta vez suspensión temporal de 2 días al operador

Para operadores **GRANDES**

- a) A la primera vez multa pecuniaria de UFVs 3.000 al operador
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 4.500 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 9.000 al operador
- d) A la cuarta vez suspensión temporal de 1 días al operador

**ARTÍCULO 102.- (OTRAS INFRACCIONES TIPO B)** I. Constituyen infracciones tipo B contra los derechos de las usuarias y los usuarios y el servicio público de transporte terrestre:

- 1) Permitir la conducción del vehículo con un conductor distinto al autorizado en la hoja de ruta.
- 2) Permitir la conducción del vehículo por un conductor no acreditado, o menor categoría de licencia a la requerida.
- 3) Transportar pasajeros en los pasillos, cabina y/o buzones del bus.
- 4) Transportar equipaje y/o carga en los pasillos o cabina del bus.
- 5) Venta de boletos para menores de edad que no cuenten con la autorización emitida por las Autoridades correspondientes.

II. Las infracciones establecidas en el parágrafo I, serán sancionadas con:



**Para operadores PEQUEÑOS**

- a) A la primera vez apercibimiento.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 250 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 500 al operador
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria de UFVs 750 al operador

**Para operadores MEDIANOS**

- a) A la primera vez apercibimiento.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 500 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 1.000 al operador
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria de UFVs 1.500 al operador

**Para operadores GRANDES**

- a) A la primera vez apercibimiento.
- b) A la segunda vez multa pecuniaria de UFVs 1.000 al operador
- c) A la tercera vez multa pecuniaria de UFVs 2.000 al operador
- d) A la cuarta vez multa pecuniaria de UFVs 3.000 al operador

**ARTÍCULO 103.- (CAUSALES DE REVOCATORIA)** Son causales de revocatoria del registro y de la autorización, si el operador:

- a) Fuese declarado en estado de quiebra o se encuentre el proceso de liquidación o disolución conforme a Ley.
- b) No ofrezca las garantías que resulten adecuadas para asegurar la prestación segura y eficiente de los servicios.
- c) Manifieste expresamente su renuncia a continuar con la prestación del servicio, previa aceptación de la Autoridad Competente.
- d) Dejase de reunir alguno de los requisitos legales que dieron origen a la autorización, incluyendo la reversión de la Tarjeta de Operación emitida por el Viceministerio de Transportes.
- e) Cuando en una misma gestión, el operador cometa reincidencia en la misma infracción por cuarta vez.

**SECCIÓN II  
AGRAVANTES Y ATENUANTES**

**ARTÍCULO 104.- (AGRAVANTE).** Constituye agravantes para los efectos de la aplicación de las sanciones previstas en el presente reglamento la reincidencia y la concurrencia de infracciones.

**ARTÍCULO 105.- (ATENUANTE).**

I. Constituyen atenuantes para los efectos de la aplicación de las sanciones previstas en el presente reglamento, el allanamiento o manifestación voluntaria y unilateral de aceptación de cargos.

II. El allanamiento a los cargos atenuarán las sanciones en la mitad de su importe previsto para la infracción formulada, considerando criterios de reincidencia.

III. El allanamiento a los cargos deberá realizarse de manera expresa por escrito, dentro del plazo establecido para la contestación de los cargos (10 días hábiles).

IV. Dentro de la Resolución Administrativa que dicte Probada la infracción se impondrá al responsable la sanción que corresponda, debiéndose cumplir la misma dentro del plazo señalado, caso contrario se procederá al correspondiente cobro coactivo por la totalidad de la sanción y no así por la mitad del importe.



**ARTÍCULO 106.- (REINCIDENCIA).**

I. Se determinará la reincidencia siempre y cuando se cometa una infracción del mismo tipo y calificación, que la que motivó una sanción anterior en el plazo establecido de dos años.

II. Para establecer la reincidencia se tomarán en cuenta las Resoluciones Administrativas Sancionadoras que se encuentren firmes en sede administrativa.

**ARTÍCULO 107.- (CONCURRENCIA DE INFRACCIONES).**

- a) Concurso ideal, en caso de que varios tipos de infracciones concurren en el mismo hecho se aplicará la sanción que corresponda a la infracción más grave y agravada en un tercio (1/3) de su cuantía.
- b) Concurso Real, en caso de que varios tipos de infracciones concurren en varios hechos, se aplicará la sanción que corresponde a la infracción más grave y agravada en un medio (½) de su cuantía.

**SECCIÓN III  
PROCEDIMIENTO ESPECIAL  
DE CONMUTACIÓN**

**ARTÍCULO 108.- (CONMUTACIÓN).** El Beneficio de Conmutación es una figura jurídica de carácter facultativo para los operadores, al cual no se encuentran obligados a acogerse, que permite la reducción de la sanción impuesta. La misma no restringe el debido proceso ni los principios de la presunción de inocencia y el derecho a la defensa.

**ARTÍCULO 109.- (PROCEDIMIENTO).**

I. Una vez que el operador sea notificado con la Resolución Administrativa Sancionatoria, dentro del plazo para interponer el recurso de revocatoria podrá conmutarse con el 30% de reducción de la multa, siempre y cuando consienta expresamente de manera escrita la infracción cometida y renuncie a presentar los recursos de impugnación, y pague el importe a la Autoridad Regulatoria, adjuntado el comprobante de pago a la solicitud, en el plazo establecido.

II. El operador que se haya allanado a los cargos imputados no podrá solicitar la conmutación.

**SECCIÓN IV  
REGISTRO DE SANCIONES**

**ARTÍCULO 110.- (ALCANCE DEL REGISTRO).** La Autoridad Regulatoria llevará un registro de todas las personas naturales o jurídicas que prestan servicios públicos de transporte terrestre interdepartamental e internacional de pasajeros, que hayan incurrido en infracciones y éstas fuesen sancionadas.

**ARTÍCULO 111.- (INFORMACIÓN REGISTRADA).** El registro previsto en el artículo anterior contendrá, al menos, la siguiente información:

- a) Operador.
- b) Infracción.
- c) Sanción.
- d) Número y fecha de resolución administrativa que sanciona la infracción.
- e) Cumplimiento voluntario de la sanción en término o cumplimiento forzoso.
- f) Recursos Administrativos interpuestos.



**ARTÍCULO 112.- (ACTUALIZACIÓN).** El registro de sanciones estará debidamente actualizado y podrá proporcionar información para todos los fines regulatorios de la Autoridad Competente, del Estado.

**ARTÍCULO 113.- (TÉRMINO DEL REGISTRO DE INFRACCIONES).** A los efectos de establecer la reincidencia de las infracciones, una vez que la Resolución Administrativa Sancionatoria quede firme en sede administrativa, la consignación de la sanción en el registro será por un periodo de 2 años.

## **CAPÍTULO XII PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA DEL SECTOR TRANSPORTE TERRESTRE**

### **SECCIÓN I COMPETENCIA EN EL SECTOR TRANSPORTE TERRESTRE**

**ARTÍCULO 114. (LIBRE COMPETENCIA).** El sector de transporte terrestre deberá regirse por los principios y reglas de la libre competencia del mercado, con excepción de restricciones establecidas por normativa vigente, por razones que beneficien a usuarios específicos.

**ARTÍCULO 115. (DERECHOS DE LOS OPERADORES).** Las empresas de servicio público de transporte terrestre de pasajeros nacionales o extranjeras, que realicen operaciones en territorio nacional, tendrán los siguientes derechos:

- a) Realizar sus actividades en el marco de la libre competencia.
- b) Recibir un trato justo en condiciones equivalentes y equitativas, con acceso a información disponible, bajo el principio de neutralidad.
- c) Informar a la Autoridad Regulatoria sobre hechos potenciales que vayan en contra de la libre competencia en el mercado de transportes o que, de alguna forma restrinjan o distorsionen la misma.

**ARTÍCULO 116. (MERCADO RELEVANTE).** Con el propósito de evaluar una posible actividad prohibida o una posible infracción al presente Reglamento, deberá determinarse el mercado relevante en el cual se viene desarrollando el servicio público de transporte terrestre, debiendo analizar principalmente: la existencia de servicios sustitutos, el ámbito geográfico comprendido por el mercado, definiendo claramente el espacio en el cual se desarrolla la competencia efectiva y otros criterios que la Autoridad Regulatoria considere pertinentes, como:

- a) Identificación de todas las empresas que componen en mercado relevante.
- b) Determinación del tipo de estructura del mercado relevante.
- c) Determinación del grado de concentración del mercado.

**ARTÍCULO 117. (PROCEDIMIENTOS Y METODOLOGÍAS).** El procedimiento y las diferentes metodologías a ser utilizadas con el objetivo de determinar la estructura de mercado y su grado de concentración serán determinados por la Autoridad Regulatoria a través de Resoluciones Administrativas.

**ARTÍCULO 118. (NULIDAD DE PACTOS).** Los convenios, contratos y acuerdos contrarios a las disposiciones del presente reglamento y normativa vigente, serán nulos de pleno derecho y no causarán efecto legal alguno.

**ARTÍCULO 119. (PRÁCTICAS PROHIBIDAS).** Con el objetivo de coadyuvar al logro de un mercado que se desarrolle de acuerdo a las características de libre competencia, se establece a los operadores la prohibición a las siguientes prácticas:



- a) Fijación o manipulación de forma conjunta o individual de los operadores sobre las tarifas del servicio de transportes de pasajeros, u otras condiciones de la prestación del servicio público de transporte terrestre de manera abusiva.
- b) Establecer obstáculos o cualquier tipo de limitación que restrinja la libre competencia en la prestación del servicio público de transporte terrestre de pasajeros a un operador individual o a un grupo de operadores.
- c) Aplicación de subsidios cruzados, cuando éstos conduzcan a situaciones anticompetitivas en la concurrencia de uno o más mercados.
- d) Instrucción de las cámaras empresariales, asociaciones, confederaciones, gremios u otras formas organizativas, a realizar acciones que impidan, restrinjan o limiten la actuación de operadores en el mercado.
- e) Impedir el acceso de competidores a infraestructuras donde se ofrezcan los servicios públicos de transporte terrestre de pasajeros.
- f) Limitar injustificadamente el ingreso al mercado del sector transporte terrestre a potenciales empresas interesadas en el mismo.
- g) Concertar, restringir, o limitar la prestación de servicios públicos de transporte terrestre de pasajeros en perjuicio de competidores o usuarios.
- h) Abstenerse o presentarse a concursos de precios o licitaciones de forma coordinada entre operadores.
- i) Cualquier otra actividad que se constituya en una práctica anticompetitiva e influya de manera negativa en la libre competencia del sector de transporte terrestre.

## SECCIÓN II REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN

**ARTÍCULO 120. (REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN).** La Autoridad Regulatoria realizará las acciones pertinentes con el objetivo de evitar y detener la ejecución de prácticas y conductas de los operadores que vayan en contra la libre competencia.

**ARTÍCULO 121. (SUPERVISIÓN CONTINUA).** La Autoridad Regulatoria supervisará de manera continua el desempeño del servicio público de transporte terrestre interdepartamental e internacional, a efecto de conocer y evaluar su composición, tamaño, participantes y otros aspectos recurrentes en la actividad regulatoria, para tal efecto implementará sistemas de rastreo satelital (GPS), en la modalidad de transporte terrestre, como instrumentos que permitan diagnosticar y proponer regulaciones que sean coherentes con la dinámica y realidad del transporte.

**ARTÍCULO 122. (INFORMACIÓN).** I. La Autoridad Regulatoria identificará toda aquella información que requiera para realizar su trabajo de supervisión, estableciendo mecanismos para obtenerla, así como la implementación de sistemas de rastreo satelital como fuente de información propia, pudiendo también desarrollar convenios con entes reguladores, a fin de realizar estudios e investigaciones.

II. Para el desarrollo de investigaciones, dentro del ámbito de su competencia, la Autoridad Regulatoria tendrá la potestad de requerir a todas las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, datos, información y documentación relacionada con el tema de investigación y de igual forma determinará los plazos razonables para su presentación.

**ARTÍCULO 123. (INVESTIGACIÓN).** La Autoridad Regulatoria, dentro del proceso de comprobación de prácticas anticompetitivas realizará una investigación con el correspondiente análisis de la competencia que mínimamente deberá contener lo siguiente:



- a) Determinación del mercado vigente.
- b) Identificación de todas las empresas que componen el mercado relevante.
- c) Determinación del tipo de estructura del mercado relevante.
- d) Determinación del grado de concentración del mercado.
- e) Identificación de las posibles actividades prohibidas o prácticas anticompetitivas.
- f) Conclusiones de la investigación realizada.
- g) Recomendaciones sobre las acciones a realizar por parte de la Autoridad Regulatoria.

**ARTÍCULO 124. (PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS).** I. Cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, podrá presentar una denuncia sobre la práctica de actividades prohibidas, definidas en el presente reglamento u otras que vayan en contra de la libre competencia.

II La denuncia deberá presentarse por escrito acompañada por la cédula de identidad del denunciante ante la Autoridad Regulatoria de tal forma, que se identifique de manera clara al operador y la correspondiente conducta anticompetitiva que, presuntamente, se esté ejecutando, así como todos aquellos medios probatorios con los que se cuente.

**ARTÍCULO 125. (COLABORACIÓN).** Toda persona, natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, tiene la obligación de colaborar con la Autoridad Regulatoria, así como también proporcionar toda la información requerida por la misma.

### TÍTULO III TRANSPORTE DE ENCOMIENDAS

#### CAPÍTULO I CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE DE ENCOMIENDAS

**ARTÍCULO 126.- (TRANSPORTE DE ENCOMIENDA)** Al reverso de la guía de encomiendas o en una hoja anexa a la misma, deben encontrarse las condiciones del contrato de transporte, además de las siguientes advertencias de acuerdo al siguiente detalle:

- a) No deben formar parte de la encomienda dinero; joyas; materiales preciosos; aparatos electrónicos; documentos negociables, de identificación, títulos u otros valores, puesto que el operador no se responsabilizará por el extravío y/o sustracción de éstos.
- b) Si el remitente deseara enviar alguno de los objetos señalados anteriormente y el operador acepta, deberá declarar por escrito el contenido y el valor económico de los mismos, en el formulario para la declaración de encomienda.
- c) Está prohibido el transporte de encomiendas que expidan olor desagradable o contengan productos de fácil descomposición; explosivos; material inflamable; sustancias peligrosas y/o controladas prohibidas por Ley.
- d) La recepción de encomiendas en destino sin observaciones por parte del consignatario constituirá presunción que éstas fueron entregadas en buen estado y en conformidad de recepción.
- e) El operador no se responsabilizará por la descomposición de comestibles que no fueran recogidos oportunamente.



# D

- f) Ante el extravío y/o pérdida del contenido de la encomienda, el operador está obligado a reponer al consignatario la suma declarada en el formulario para la declaración de encomiendas y/o Guía de Encomienda.
- g) En caso que el remitente no hubiera declarado el contenido ni el valor económico de la encomienda, por causa imputable al operador, éste estará obligado a reponer la suma de Bs70 (Setenta 00/100 Bolivianos) por kilo faltante. Es causa imputable al operador la ausencia de la firma del usuario en la Guía de Encomienda.
- h) Si el remitente efectuó la declaración del contenido y no así del valor económico de la encomienda por no haber sido informado de éste derecho, por causa imputable al operador, este deberá pagar el valor de lo extraviado de acuerdo a la Guía de Encomienda y a las pruebas aportadas por el usuario que demuestren el valor real de lo encomendado. Es causa imputable al operador la ausencia de la firma del usuario en la Guía de Encomienda.
- i) Si el remitente declara el contenido y no el valor económico de la encomienda, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente.
- j) Por daño, demora, pérdida de contenido o extravío de la encomienda, el consignatario antes de recogerla deberá reclamar al operador y/o solicitar la intervención de la Oficina de la Autoridad Regulatoria.

## CAPÍTULO II ENCOMIENDA

### SECCIÓN I CONDICIONES

**ARTÍCULO 127.- (GUIA DE ENCOMIENDA)** Cuando un usuario entregue una encomienda para ser transportada, el operador extenderá una guía de encomiendas que contendrá los siguientes datos:

- a) Denominación o razón social y datos de facturación del transportador.
- b) Lugar y fecha de emisión.
- c) Nombre y apellidos paterno y materno del remitente y número telefónico, el número de cédula de identidad. d) Datos de facturación del titular (factura).
- d) Nombre y apellidos del consignatario y número telefónico.
- e) Origen y destino.
- f) Contenido.
- g) Número de piezas.
- h) Peso.
- i) Tipo y estado de embalaje.
- j) Precio del transporte.
- k) Declaración o no del contenido y/o valor económico de la encomienda, en la que se consigne la firma del remitente.
- l) Especificidad del carácter frágil de la encomienda.

**ARTÍCULO 128.- (EMBALAJE)** El remitente deberá cumplir con las especificaciones de embalaje. Si la encomienda entregada para el transporte estuviera mal embalada, el operador podrá rechazarla. Si la acepta, el operador hará constar este hecho en la guía de encomiendas, en caracteres legibles, señalando las siguientes observaciones:



- a) Embalaje en mal estado.
- b) Embalaje insuficiente.
- c) Otras observaciones pertinentes.

En estos casos, el operador quedará exento de responsabilidad por los daños ocasionados en el transporte al contenido encomendado que fueran resultado del embalaje inadecuado, no así en cuanto a la sustracción o extravío, ni en cuanto a la fragilidad de la misma

**ARTÍCULO 129.- (TRANSPORTE DE OBJETOS FRÁGILES)** La responsabilidad del operador sobre la encomienda se extenderá al daño de artículos frágiles, única y exclusivamente, cuando esta se encuentre debidamente embalada y a la vez el remitente haya hecho constar su carácter de FRAGIL en la Guía de Encomienda y en lo encomendado.

**ARTÍCULO 130.- (CRÉDITO FISCAL)** La guía de encomiendas podrá constituirse en factura con crédito fiscal a favor del titular que el usuario señale.

**ARTÍCULO 131.- (RESPONSABILIDAD)** La responsabilidad del operador respecto a la encomienda comienza desde el momento en que expide la guía respectiva y no cesa hasta que el consignatario la retire, verifique su estado y declare su conformidad.

**ARTÍCULO 132.- (BALANZAS) I.** Los operadores deberán contar con balanzas en los lugares de recepción de encomiendas debidamente calibradas para el pesaje de las mismas.

II. Previamente a ser utilizadas, el operador deberá tramitar su Certificado de Calibración ante IBMETRO, para lo cual tendrá un plazo de 60 días a partir de la aprobación del presente Reglamento.

III. Las balanzas deberán calibrarse cada 6 meses.

**ARTÍCULO 133.- (RECEPCION DE LA ENCOMIENDA)** Para la recepción de la encomienda, el consignatario deberá presentar su documento de identidad, Pasaporte o el Testimonio de Poder que le dé facultad expresa para el recojo de la encomienda, encontrándose obligado a extender copia de los citados documentos a favor del operador para su registro. Es necesario que el operador verifique los datos completos, para evitar homónimos, caso contrario, en caso de queja o reclamación, la responsabilidad será del operador.

**ARTÍCULO 134.- (PRODUCTOS PERECEDEROS)** Las encomiendas que contengan productos perecederos y no sean recogidos por el consignatario, serán desechadas por el operador cuando se encuentren en estado de descomposición, en presencia de la Oficina de Tránsito de la Terminal Terrestre quien levantará un acta circunstanciada.

**ARTÍCULO 135.- (OBJETOS DE VALOR) I.** El remitente no debe enviar en calidad de encomienda, artículos de valor (dinero, joyas, piedras o metales preciosos); aparatos electrónicos (cámaras fotográficas o de video, computadoras, teléfonos móviles, i-pod, entre otros); medicinas; documentos negociables, comerciales, de identificación, títulos o valores, entre otros, ya que el operador no se responsabiliza por los mismos.

II. No obstante a ello, el operador tiene la obligación de informar al remitente su derecho a realizar la declaración de contenido y/o valor económico de su encomienda.

III. Si el remitente desea enviar alguno de los objetos mencionados anteriormente y el operador acepta su transporte, deberá declarar por escrito su contenido y valor económico, en el formulario para la declaración de



encomienda, siendo responsable el operador de la reposición de lo declarado en caso de pérdida y/o sustracción de la encomienda.

IV. Se deja claramente establecido que el operador se reserva el derecho de exigir una relación de los bienes contenidos en la encomienda, comprobando el valor declarado por el remitente.

## **SECCIÓN II DAÑOS DEMORA EXTRAVIO Y ALMACENAJE**

**ARTÍCULO 136.- (DAÑOS CAUSADOS)** El operador es responsable del daño ocasionado a la encomienda (destrucción o avería) en cualquier momento, mientras ésta se halle bajo su custodia. No será responsable si los daños se deben a la naturaleza o vicio propio de la encomienda.

**ARTÍCULO 137.- (DEMORA EN LA ENTREGA)** Si la encomienda no llegara a destino en el tiempo convenido, el operador deberá realizar todas las gestiones necesarias para entregarla lo antes posible, debiendo informar al consignatario la fecha de entrega dentro de las 24 horas.

**ARTÍCULO 138.- (EXTRAVÍO Y/O SUSTRACCIÓN DE ENCOMIENDA)** I. En caso de pérdida de encomienda o sustracción del algún objeto contenido en la misma, el operador deberá realizar la búsqueda dentro de las 48 horas siguientes a la fecha de entrega programada. Al concluir este término, el operador deberá reponer al consignatario el valor declarado en el formulario para la declaración de encomiendas.

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

III. Si el remitente no hizo uso del formulario para declaración de encomiendas, 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 Encomiendas, el operador deberá reponer como máximo 100 veces el monto del flete correspondiente.

**ARTÍCULO 139.- (DEL ALMACENAJE)** El operador cobrará Bs2.- (Dos 00/100 Bolivianos) diarios al consignatario por concepto de almacenaje de toda encomienda que no hubiera sido retirada dentro de las 48 horas posteriores a su llegada.

**ARTÍCULO 140.- (ENCOMIENDAS NO RECLAMADAS)** Si la encomienda no fuera recogida o reclamada por el consignatario dentro de los tres (3) meses desde la fecha de arribo al punto de destino, el operador podrá disponer a su conveniencia de la misma.

## **TÍTULO IV FISCALIZACIÓN Y REGULACIÓN PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO AUTOMOTOR INTERDEPARTAMENTAL FISCALIZACIÓN.**

### **CAPÍTULO I MECANISMOS DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN**

**ARTÍCULO 141. (SERVICIO PÚBLICO TERRESTRE).** El servicio de Transporte Público Terrestre de pasajeros y encomienda, será controlado y regulado por la Autoridad Regulatoria; efectuando seguimiento y cumplimiento a las obligaciones de los operadores.



**ARTÍCULO 142. (RESULTADO DE LA INSPECCIÓN).** Los resultados de la inspección serán plasmados en el formulario correspondiente, del cual se otorgará una copia al operador.

**ARTÍCULO 143. (SEGUIMIENTO Y FISCALIZACIÓN).** El seguimiento y fiscalización de obligaciones establecidas en la normativa vigente, orientada a la correcta prestación de servicios de transporte terrestre por parte de los Operadores y Administradores de Infraestructura, estará a cargo de la Autoridad Regulatoria, en el marco de sus atribuciones y competencias, establecidas en la normativa vigente, acciones que podrán ser realizadas en coordinación con la Policía Boliviana y/u otras instituciones de acuerdo a su competencia.

**ARTÍCULO 144. (COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL).** A efectos del presente reglamento, y en el marco de las atribuciones y competencias específicas de las Autoridades correspondientes se deberá coordinar tareas y establecer mecanismos de coordinación y control con las diferentes instituciones afines a dicha labor.

**ARTÍCULO 145. (ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMODIDAD Y SEGURIDAD, EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR PÚBLICO TERRESTRE).**

I. La Autoridad Regulatoria establecerá los estándares de calidad, comodidad y seguridad, a través de una Resolución Administrativa Regulatoria.

II. Todos los vehículos de servicio público de transporte terrestre de pasajeros deberán contar obligatoriamente con el Sistema de Posicionamiento Global (GPS) en perfecto funcionamiento.

**ARTÍCULO 146. (CUMPLIMIENTO DE RUTAS, HORARIOS Y FRECUENCIAS ESTABLECIDAS A LOS OPERADORES DEL SERVICIO).**

I. La fiscalización debe ser realizada por la Autoridad Regulatoria y podrá requerir de la cooperación y apoyo técnico de cualquiera de las Autoridades correspondientes que estime necesario.

II. Para esta actividad, necesariamente se deberá cruzar información de las autorizaciones emitidas, en las cuales se detallan las rutas, horarios y frecuencias aprobadas, con los registros de salida de las unidades encargadas de la terminal.

**ARTÍCULO 147. (CANTIDAD DEL PARQUE AUTOMOTOR AUTORIZADO).** La Autoridad Regulatoria y las diferentes instituciones en el marco de sus atribuciones y competencias, compartirán información referida al número de vehículos autorizados y la cantidad real de vehículos en funcionamiento.

**ARTÍCULO 148.- (FORMULARIO DE INFRACCIÓN).** I. La Autoridad Regulatoria aprobará mediante Resolución Administrativa los Formularios de Infracción, mismos que serán utilizados por el personal responsable de la Autoridad Regulatoria en las inspecciones de fiscalización y control realizadas a los operadores que presten el servicio de transporte público terrestre de pasajeros.

II. Evidenciada la presunta infracción por parte del operador que presta el servicio de transporte público terrestre de pasajeros, se extenderá una copia del Formulario de Infracción, firmado por el chofer o representante del operador y servidor público de la Autoridad Regulatoria.

**ARTÍCULO 149.- (CONTENIDO MÍNIMO DEL ACTA DE INSPECCIÓN).** Las actas de inspección contendrán mínimamente los siguientes datos:

- a) Fecha de Inspección.
- b) Lugar de Inspección.



- c) Hora de Inspección.
- d) Nombre, cargo y firma del Personal de la Autoridad Regulatoria que realiza la inspección Descripción detallada del hecho y número y fecha del memorando para realizar la inspección.
- e) Razón Social del Operador.
- f) Nombre, cédula de identidad y firma del conductor o personal dependiente del operador.
- g) Categoría del Operador.
- h) Ruta.
- i) Tipo de Bus.
- j) Cuadro de Observaciones.

## TÍTULO V SERVICIO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INTERNACIONAL

**ARTÍCULO 150.** La autorización, regulación y fiscalización del servicio de Transporte de Pasajeros Internacional se regirá en estricto cumplimiento a los convenios internacionales en los cuales el Estado Plurinacional de Bolivia sea miembro.

