



## RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 182

La Paz, 28 AGO. 2019

**VISTOS:** El recurso jerárquico interpuesto por Humphrey Armando Roca Becerra, en representación de Transporte Aéreo Militar - TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 23/2019 de 15 de enero de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

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

1. Mediante reclamación directa presentada el 1° de mayo de 2018 contra TAM, Nathalie Guzmán Isu y Carlos Javier Méndez Meneses manifestaron que se cambió el horario del vuelo después, una hora antes del pre embarque, lo cancelan y no habían otros vuelos por el mismo precio; además no efectúan la devolución inmediata. Un día antes del vuelo programado adelantan el horario, luego una hora antes del pre embarque cancelan el vuelo, por lo cual se tuvo que comprar pasajes aéreos en Ecojet vuelo 989 por un valor de Bs418.- haciendo un total de Bs836.-, se solicita la devolución y resarcimiento de todos los gastos y perjuicios asumidos (fojas 1 a 4).
2. Mediante Nota de 13 de agosto de 2018, el operador resolvió la reclamación directa por cancelación de vuelo del tramo Cochabamba-Santa Cruz, de 1° de mayo de 2018, señalando que de acuerdo a lo dispuesto por los incisos a) y b) del numeral 1 del artículo 41 del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, que establecen que en casos de demoras por causas de fuerza mayor o caso fortuito, el pasajero podrá optar por la devolución, sin cargo alguno del importe total del pasaje o esperar el reinicio del vuelo, en cuyo caso el transportador quedará exonerado del cumplimiento de las compensaciones previstas. Por lo señalado, TAM realizó la devolución del pasaje mediante ATC, con un abono en su cuenta realizado el 29 de junio de 2018. El descuento del 16% de impuestos que efectuó, se le abonaran, una vez que se reinicien actividades (fojas 39).
3. Mediante Nota presentada a la ATT el 22 de agosto de 2018 los usuarios realizaron su Reclamación Administrativa ante la ATT, expresando su inconformidad con la resolución de TAM, misma que llegó vía email el pasado 15 de agosto por la reclamación realizada con anterioridad a la ATT por el vuelo cancelado el 01 de mayo del presente año. Sin especificar la fecha de devolución del 16% descontado por su cancelación. La cancelación de los vuelos fue realizada 1 día antes, o sea el 30 de abril y no así el 1° de mayo 1 hora antes de vuelo como fue realizada la notificación a los pasajeros, con el argumento de un mantenimiento programado lo cual no es una causa de Fuerza Mayor. Se solicita que la ATT determine la fecha exacta de devolución del 16% del pago al TAM y la compensación de la diferencia entre lo pagado al TAM por el vuelo Cochabamba - Santa Cruz (Bs576.-) y el monto que se tuvo que pagar a Ecojet (Bs836.-) para suplir el vuelo cancelado. La ejecución del artículo 45 del Decreto Supremo N° 285 (...)” (fojas 41 a 43).
4. Mediante correo electrónico de 27 de agosto de 2018, con el propósito de dar cumplimiento al artículo 60 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, la ATT solicitó información e instó al operador a tratar de buscar un entendimiento con los usuarios; sin que se hubiese logrado (fojas 44 a 45).
5. Mediante Nota AS.JUR.EPTAM.N° 499/2018 presentada a la ATT el 22 de agosto de 2018, el operador señaló que inmediatamente se canceló el vuelo objeto del reclamo se realizó la devolución del monto de los tickets adquiridos conforme se tiene de informe de fecha 31 de julio de 2018 emitido por el responsable de ODECO, solicitando se archiven obrados. Asimismo, por nota presentada el 17 de septiembre de 2018, el operador manifestó que se realizó la devolución de la suma de Bs484.- el fecha 29 de junio de 2018 (fojas 53).
6. Mediante memorial presentado el 26 de septiembre de 2018 TAM reiteró que la devolución del monto por los pasajes del vuelo cancelado fue efectuada inmediatamente y que la Constitución Política del Estado instruye como garantía jurisdiccional el “Non Bis Idem”, en el





razonamiento de que la ATT sanciona a TAM por infracciones que pueda cometer en el caso por la misma infracción reiteradas veces, incluyendo en ese razonamiento otros sistemas jurídicos, como el del sistema de naciones y pueblos indígenas originario campesinos (fojas 64 a 65).

7. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 203/2018 de 25 de octubre de 2018, la ATT formuló cargos al operador por: **i)** la presunta cancelación de vuelo en la ruta Cochabamba-Santa Cruz del 1º de mayo de 2018 e incumplimiento de las compensaciones previstas por norma y **ii)** presuntamente haber incumplido lo establecido en los numerales 13, 14 y 16 de la Resolución Administrativa Regulatoria TR 0133/2009 que aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de Usuarios de los Servicios Aeronáuticos, toda vez que no habría resuelto la reclamación directa dentro del plazo establecido (fojas 66 a 71).

8. Mediante memorial presentado a la ATT el 13 de noviembre de 2018 TAM contestó negativamente los cargos formulados en su contra (fojas 97 a 98).

9. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA -ODE-TR LP 2/2019 de 29 de enero de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió declarar fundada: **i)** la reclamación administrativa presentada por Nathalie Guzmán Isu y Carlos Javier Méndez Meneses contra TAM al no haber el operador desvirtuado la comisión de la infracción contenida en el inciso 1) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley Nº 165, en relación a la supuesta vulneración de lo previsto en el artículo 13 e inciso c) del parágrafo III del artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 0285, concordante al inciso f) del artículo 101 de la Ley Nº 2902 y el inciso d) del parágrafo 1 del artículo 45 del citado Reglamento, por la cancelación del vuelo en la ruta Cochabamba — Santa Cruz de 1º de mayo de 2018; **ii)** la reclamación administrativa presentada por los usuarios contra TAM al no haber el operador desvirtuado la comisión de la infracción de tercer grado establecida en el inciso f) del parágrafo III del artículo 71 del Reglamento aprobado por la Resolución Ministerial Nº 030 de 30 de enero de 2017, al haber incumplido lo establecido en los numerales 13, 14 y 16 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR Nº 133/09, toda vez que el operador no resolvió la reclamación directa dentro del plazo establecido en norma; Instruir a TAM: **iii)** Efectuar el pago de la compensación establecida en el inciso d) del parágrafo I del artículo 45 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 0285 por el incumplimiento de compensaciones en vuelos nacionales en caso de cancelación o interrupción; es decir que el operador realice el pago del 40% del importe de cada uno de los billetes a favor de los usuarios, debiendo remitir la constancia de las acciones efectuadas, en el plazo de 10 días, computables desde la notificación con esa Resolución; **iv)** Efectuar el reembolso de Bs46.- por cada uno de los pasajes, correspondiente al 16% restante del costo de los pasajes a favor de los usuarios; **v)** Efectuar la reposición de los gastos de los perjuicios incurridos por los usuarios, por la diferencia del costo de los pasajes en la suma de Bs260.-, en virtud a lo establecido en el inciso b) del parágrafo II del artículo 65 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172, debiendo remitir la constancia de las acciones efectuadas, en el plazo de 10 días, computables desde la notificación con esa Resolución; **vi)** En virtud a lo dispuesto en el punto resolutivo segundo precedente, sancionar a TAM con multa de UFV10.000.-, por la comisión de la infracción de tercer grado; establecida en el inciso f) del parágrafo III del artículo 71 del Reglamento Regulatorio de Transporte Aéreo aprobado por Resolución Ministerial Nº 030 de 30 de enero de 2017, por no aplicar los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Regulatoria, conforme lo establecido en los numerales 13, 14 y 16 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR 0133/2009 (fojas 110 a 118).

10. Mediante memorial presentado el 19 de febrero de 2019, Humphrey Armando Roca Becerra, en representación de Transporte Aéreo Militar - TAM, interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA -ODE-TR LP 2/2019 de 29 de enero de 2019; argumentando lo siguiente (fojas 122 a 128):

**i)** El vuelo en la ruta Cochabamba - Santa Cruz de 1º de mayo de 2018, evidentemente se canceló e inmediatamente se realizó la devolución del monto pagado por los pasajes, conforme se tiene del Informe de 31 de julio de 2018 emitido por la Responsable de ODECO, de acuerdo a lo establecido en el inciso c) del parágrafo III del artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 0285.





ii) El artículo 117 de la Constitución Política del Estado instituye como garantía jurisdiccional el *Non Bis In Idem*, ya que dispone que ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso. Nadie sufrirá sanción penal que no haya sido impuesta por autoridad Judicial competencia en sentencia ejecutoriada. Nadie será procesado ni condenado más de una vez por el mismo hecho. No se puede procesar ni condenar dos veces a un ser humano por un mismo hecho. Conforme a lo establecido en el citado artículo 117, este principio se divide en dos: Nadie puede ser procesado más de una vez por un mismo hecho; “y nadie puede ser condenado más de una vez por un mismo hecho, si una persona fue procesada, y tal vez el proceso se paralizó, se vencieron los plazos o culminó con una sentencia que declaró la inocencia, esta persona no podrá ser nuevamente procesada por el mismo hecho. En el segundo caso debe comprenderse por condenado a la situación en la cual una resolución judicial pasada en autoridad juzgada condena a una persona a una pena o sanción. En este sentido, si una persona fue condenada no podrá volver a ser procesada ni mucho menos condenada con los principios de proporcionalidad, seguridad jurídica y de cosa juzgada, en el razonamiento de que la ATT sanciona a TAM por infracciones que pueda cometer en el presente caso, por la misma infracción reiteradas veces. Se prohíbe el desarrollo de dos o más procesos, así como prohíbe la aplicación de dos o más sanciones sea en el mismo orden jurídico sancionador o en otro, incluyendo en este razonamiento otros sistemas jurídicos, como el caso del sistema de naciones y pueblos indígenas originarios campesinos.

iii) Este principio es aplicable a todas las materias no sólo al ámbito penal, porque está inserto como garantía constitucional, no permitiendo “la acumulación de sanciones contra el individuo, porque de ser así, se estaría vulnerando el Principio de Tipicidad que es fundamental para la aplicación del derecho administrativo sancionador, por lo que nos encontramos en la colisión de normas de diferente normativa (la penal y la administrativa), porque ambas sancionan los mismos supuestos, habiendo cumplido con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 0285 y normas vigentes se solicita el archivo de obrados.

11. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 23/2019 de 4 de abril de 2019 la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Humphrey Armando Roca Becerra, en representación de Transporte Aéreo Militar - TAM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA -ODE-TR LP 2/2019 de 29 de enero de 2019; expresando los siguientes fundamentos (fojas 132 a 137):

i) Según la copia de la nota GCIA.CO.ODE.EP-TAM N° 049/2018 presentada por el operador, la devolución del costo de los pasajes no fue efectuada en la fecha de la cancelación del vuelo (1° de mayo de 2018), sino el 29 de junio de 2018; además, se descontó el 16% de impuestos tal como lo aseveró el propio operador, comprometiéndose a efectuar el abono del monto restante, una vez que se reinicien sus actividades.

ii) Las únicas causas que liberan de responsabilidad en cuanto a las compensaciones a consecuencia de cancelaciones de vuelos son las que se fundan en motivos de fuerza mayor o caso fortuito conforme lo prevé el parágrafo I del artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, según el cual: “Cancelación, interrupción o demora por causas de fuerza mayor o caso fortuito: Cuando el vuelo no se inicie de acuerdo a las condiciones estipuladas o se demore por causas de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten su seguridad, debidamente certificadas e informadas por las instancias competentes, el transportador quedará liberado de responsabilidad”. En el marco de lo dispuesto no es posible considerar los argumentos del operador como válidos.

iii) TAM aseveró que efectuó la devolución parcial del costo de los pasajes aéreos a los usuarios y “que nadie puede ser procesado ni condenado más de una vez por el mismo hecho tal como instruye como garantía jurisdiccional el principio non bis in idem”. El hecho que el operador efectuara la devolución parcial del costo de los boletos del vuelo cancelado no lo exime de la obligación del pago de las compensaciones. La ATT no pretende imponer una doble sanción por un mismo hecho, ni contravino las disposiciones constitucionales citadas por el operador, siendo necesario mencionar que el pago de una compensación no es una sanción, sino una obligación normativamente establecida.

iv) El operador no desvirtuó el cargo formulado en el punto dispositivo primero del Auto





203/2018, estableciéndose que la cancelación del vuelo objeto del reclamo fue responsabilidad de TAM. Al no demostrar que otorgó las compensaciones por la cancelación del vuelo, debía aplicar la sanción por el incumplimiento de compensaciones en vuelos nacionales en caso de cancelación o sobreventa, tal como establece el inciso d) del parágrafo I del artículo 45 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285. El operador debe reponer a favor de los usuarios el saldo pendiente de devolución del 16% retenido por impuestos; es decir la suma de Bs46.- por cada uno de los pasajes.

v) Los usuarios adquirieron sus boletos aéreos con el operador a un costo de Bs288.-, haciendo un total de Bs576.-. Existiendo una diferencia de Bs260.- en el costo de los pasajes adquiridos a Ecojet ante la cancelación del vuelo del operador. Conforme con el inciso f) del artículo 101 de la Ley N° 2902, el operador debe efectuar la reposición de la diferencia del costo de los pasajes en la suma de Bs260.- a favor de los usuarios.

vi) En relación al segundo cargo formulado en contra del operador, si bien TAM respondió a la reclamación directa, lo hizo fuera de plazo establecido. Los usuarios presentaron su reclamación directa el 1° de mayo de 2018; TAM debió resolver y hacer conocer la respuesta en el plazo máximo de 7 días conforme dispone el numeral 13 de la "RAR 133/09"; sin embargo, resolvió la reclamación el 13 de agosto de 2018.

vii) De acuerdo al Sistema de Registro de Resoluciones TAM cuenta con antecedentes por la comisión de esa infracción, al ser la segunda vez que incurre en ella, correspondía imponerle la sanción de multa de UFVs10.000 en cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 del Reglamento Regulatorio de Transporte Aéreo, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 30 de 30 de enero de 2017.

12. Mediante memorial presentado el 17 de abril de 2019, Humphrey Armando Roca Becerra, en representación de Transporte Aéreo Militar – TAM, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 23/2019 de 4 de abril de 2019, reiterando lo argumentado en su recurso de revocatoria planteado contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA -ODE-TR LP 2/2019 (fojas 140 a 141).

13. Mediante Auto RJ/AR-033/2019 de 26 de abril de 2019, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico interpuesto en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 23/2019 de 4 de abril de 2019, planteado por Humphrey Armando Roca Becerra, en representación de Transporte Aéreo Militar – TAM (fojas 143).

**CONSIDERANDO:** Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 401/2019 de 30 de julio de 2019, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se acepte el recurso jerárquico interpuesto por Humphrey Armando Roca Becerra, en representación de Transporte Aéreo Militar – TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 23/2019 de 4 de abril de 2019 y, en consecuencia, revocarla parcialmente en lo relacionado al punto vi) del Considerando 4 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 23/2019 y, en su mérito, dejar sin efecto el punto resolutivo QUINTO de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 2/2019 de 29 de enero de 2019.

**CONSIDERANDO:** Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 401/2019, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 115 de la Constitución Política del Estado establece que toda persona será protegida oportuna y efectivamente por los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos y que el Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones.

2. Los artículos 54 a 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante el Decreto Supremo N° 27172, establecen el procedimiento para las reclamaciones directas y administrativas.

3. El parágrafo I del artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de





los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, dispone que: "Cancelación, interrupción o demora por causas de fuerza mayor o caso fortuito: Cuando el vuelo no se inicie de acuerdo a las condiciones estipuladas o se demore por causas de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten su seguridad, debidamente certificadas e informadas por las instancias competentes, el transportador quedará liberado de responsabilidad"

4. Una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable, cabe atender los argumentos expuestos por el recurrente. En relación a que el *vuelo en la ruta Cochabamba - Santa Cruz de 1º de mayo de 2018, evidentemente se canceló e inmediatamente se realizó la devolución del monto pagado por los pasajes, conforme se tiene del Informe de 31 de julio de 2018 emitido por la Responsable de ODECO, de acuerdo a lo establecido en el inciso c) del párrafo III del artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285*; es menester reiterar que se evidenció, de acuerdo a la Nota GCIA.CO.ODE.EP-TAM N° 049/2018 presentada por el operador, que la devolución del costo de los pasajes no fue efectuada en "inmediatamente" como afirmó el operador; es decir, en la fecha de cancelación del vuelo, 1º de mayo de 2018, sino el 29 de junio de 2018; además, se descontó infundadamente el 16% de impuestos tal como lo admitió el operador.

Las únicas causas que liberan de responsabilidad en cuanto a las compensaciones a consecuencia de cancelaciones de vuelos son las que se fundan en motivos de fuerza mayor o caso fortuito conforme lo prevé el párrafo I del artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, según el cual: "Cancelación, interrupción o demora por causas de fuerza mayor o caso fortuito: Cuando el vuelo no se inicie de acuerdo a las condiciones estipuladas o se demore por causas de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten su seguridad, debidamente certificadas e informadas por las instancias competentes, el transportador quedará liberado de responsabilidad". Evidenciándose que los argumentos expresados por el operador no se enmarcan en tal previsión por lo que no desvirtúan los cargos formulados en su contra.

5. Con referencia a que *el artículo 117 de la Constitución Política del Estado instituye como garantía jurisdiccional el Non Bis In Idem, ya que dispone que ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso. Nadie sufrirá sanción penal que no haya sido impuesta por autoridad Judicial competencia en sentencia ejecutoriada. Nadie será procesado ni condenado más de una vez por el mismo hecho. No se puede procesar ni condenar dos veces a un ser humano por un mismo hecho. Conforme a lo establecido en el citado artículo 117, este principio se divide en dos: Nadie puede ser procesado más de una vez por un mismo hecho; "y nadie puede ser condenado más de una vez por un mismo hecho, si una persona fue procesada, y tal vez el proceso se paralizó, se vencieron los plazos o culminó con una sentencia que declaró la inocencia, esta persona no podrá ser nuevamente procesada por el mismo hecho. En el segundo caso debe comprenderse por condenado a la situación en la cual una resolución judicial pasada en autoridad juzgada condena a una persona a una pena o sanción. En este sentido, si una persona fue condenada no podrá volver a ser procesada ni mucho menos condenada con los principios de proporcionalidad, seguridad jurídica y de cosa juzgada, en el razonamiento de que la ATT sanciona a TAM por infracciones que pueda cometer en el presente caso, por la misma infracción reiteradas veces. Se prohíbe el desarrollo de dos o más procesos, así como prohíbe la aplicación de dos o más sanciones sea en el mismo orden jurídico sancionador o en otro, incluyendo en este razonamiento otros sistemas jurídicos, como el caso del sistema de naciones y pueblos indígenas originarios campesinos*; corresponde señalar que el hecho que el operador efectuara la devolución parcial del costo de los boletos del vuelo cancelado no lo exime de la obligación del pago de las compensaciones. La ATT no impuso una doble sanción por un mismo hecho, ni contravino las disposiciones constitucionales citadas por el operador, siendo necesario mencionar que el pago de una compensación no es una sanción, sino una obligación normativamente establecida. Resulta evidente que el operador incurrió en la infracción de tercer grado; establecida en el inciso f) del párrafo III del artículo 71 por la comisión de la infracción de tercer grado; establecida en el inciso f) del párrafo III del artículo 71 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de Usuarios de los Servicios Aeronáuticos aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR 0133/2009, por no aplicar los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Regulatoria, conforme lo establecido en los numerales 13, 14 y 16 del referido Reglamento. Desvirtuándose que se hubiese afectado el principio *Non Bis In Idem*.





6. Respecto a que ese principio es aplicable a todas las materias no sólo al ámbito penal, porque está inserto como garantía constitucional, no permitiendo "la acumulación de sanciones contra el individuo, porque de ser así, se estaría vulnerando el Principio de Tipicidad que es fundamental para la aplicación del derecho administrativo sancionador, por lo que nos encontramos en la colisión de normas de diferente normativa (la penal y la administrativa), porque ambas sancionan los mismos supuestos, habiendo cumplido con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 0285 y normas vigentes se solicita el archivo de obrados; corresponde señalar que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA -ODE-TR LP 2/2019 de 29 de enero de 2019, declaró fundada la reclamación administrativa presentada por los usuarios contra TAM al no haber el operador desvirtuado la comisión de la infracción por la cancelación del vuelo en la ruta Cochabamba — Santa Cruz de 1° de mayo de 2018; y por no resolver la reclamación directa dentro del plazo establecido en norma; Instruyendo a TAM efectuar el pago de la compensación establecida en el inciso d) del párrafo I del artículo 45 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285 por el incumplimiento de compensaciones en vuelos nacionales en caso de cancelación o interrupción; es decir que el operador realice el pago del 40% del importe de cada uno de los billetes a favor de los usuarios, debiendo remitir la constancia de las acciones efectuadas, en el plazo de 10 días, computables desde la notificación con esa Resolución; el reembolso de Bs46.- por cada uno de los pasajes, correspondiente al 16% restante del costo de los pasajes a favor de los usuarios; y la reposición de los gastos de los perjuicios incurridos por los usuarios, por la diferencia del costo de los pasajes en la suma de Bs260.-, debiendo remitir la constancia de las acciones efectuadas, en el plazo de 10 días, computables desde la notificación con esa Resolución; y Sancionar a TAM con multa de UFV10.000.-, por la comisión de la infracción de tercer grado; establecida en el inciso f) del párrafo III del artículo 71 del Reglamento aprobado del Reglamento Regulatorio de Transporte Aéreo aprobado por Resolución Ministerial N° 030 de 30 de enero de 2017, por no aplicar los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Regulatoria, conforme lo establecido en los numerales 13, 14 y 16 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR 133/2009.

Cabe señalar que si bien TAM respondió a la reclamación directa, lo hizo fuera de plazo establecido. Es decir, por una parte incumplió la reposición instruida al establecerse que la cancelación del vuelo objeto del reclamo fue responsabilidad de TAM y al no demostrar que otorgó las compensaciones por la cancelación del vuelo, cabía aplicar la sanción por el incumplimiento de compensaciones en vuelos nacionales en caso de cancelación o sobreventa, tal como establece el inciso d) del párrafo I del artículo 45 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285 y, por otra parte, incumplió los plazos de tramitación de la reclamación presentada. Los usuarios presentaron su reclamación directa el 1° de mayo de 2018; TAM debió resolver y hacer conocer la respuesta en el plazo máximo de 7 días conforme dispone el numeral 13 del Reglamento aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria TR 133/2009; sin embargo, resolvió la reclamación el 13 de agosto de 2018.

7. En cuanto al punto resolutivo QUINTO de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 2/2019 de 29 de enero de 2019, en el cual la ATT dispuso: "Efectuar la reposición de los gastos de los perjuicios incurridos por los usuarios, por la diferencia del costo de los pasajes en la suma de Bs260.-, en virtud a lo establecido en el inciso b) del párrafo II del artículo 65 del D.S. 27172, debiendo remitir la constancia de las acciones efectuadas, en el plazo de 10 días, computables desde la notificación con esa Resolución."; expresando a su vez en el punto vi) del Considerando 4 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 23/2019 que los usuarios adquirieron sus boletos aéreos con el operador a un costo de Bs288.-, haciendo un total de Bs576.-. Existiendo una diferencia de Bs260.- en el costo de los pasajes adquiridos a Ecojet ante la cancelación del vuelo del operador; por lo que conforme con el inciso f) del artículo 101 de la Ley N° 2902, el operador debe efectuar la reposición de la diferencia del costo de los pasajes en la suma de Bs260.- a favor de los usuarios; es menester hacer notar la diferencia en la fundamentación expuesta entre ambas Resoluciones, por una parte la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA -ODE-TR LP 2/2019 basó su pronunciamiento en el inciso b) del párrafo II del artículo 65 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, que dispone "II. El Superintendente, en la misma resolución que declare fundada la reclamación: b) Dispondrá la devolución de los importes indebidamente cobrados o la reparación o reposición de equipos y/o instalaciones dañadas; cambio de producto por estar adulterado o alterado en su peso o medida, cambio de





garrafas de GLP en mal estado, reposición de productos adulterados, calibración de medidores, y en general, toda medida necesaria para asegurar la protección de los usuarios o consumidores”; y, por otra parte, la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 23/2019 fundamentó tal decisión el inciso f) del artículo 101 de la Ley N° 2902 que señala entre los derechos de los pasajeros del transporte aéreo “f) Al derecho de percibir el reembolso por daños y perjuicios ocasionados.”, lo cual podría afectar la congruencia de tal pronunciamiento.

Por otra parte, es menester precisar que el objeto de los procesos de reclamación administrativa es la restitución del o los derechos de los usuarios y que cualquier pretensión de los usuarios que no sea competencia de la ATT no podría ser atendida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes; sin embargo, tal reposición debe ser determinada en la medida estricta y directa de la afectación al usuario y con base en la normativa vigente, en el caso el Reglamento aprobado por el decreto Supremo N° 0285, ya que el ente regulador no tiene competencia para instruir la reposición de daños y perjuicios, facultad que le corresponde exclusivamente al juez ordinario en la vía civil.

Al respecto se establece que los gastos citados referidos a la compra de pasajes en otra línea aérea, así como cualquier otro gasto en el que se hubiesen visto obligados a incurrir los usuarios por la cancelación del vuelo efectuada por el operador; al igual que los perjuicios que pudiesen habersele ocasionado en sus actividades privadas por la conducta del operador; son por su naturaleza daños y perjuicios, cuya calificación es competencia exclusiva de un juez ordinario en la vía civil; careciendo la ATT de facultad alguna para tal efecto. Salvándose, en cualquier caso el derecho de los usuarios de acudir a la vía jurisdiccional correspondiente para reclamar los daños y perjuicios que le hubiesen sido ocasionados por la conducta del operador.

Concluyéndose que la decisión de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes contenida en el punto resolutivo QUINTO de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 2/2019 carece de la fundamentación suficiente, debiendo ser dejada sin efecto.

**8.** En consideración a todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Humphrey Armando Roca Becerra, en representación de Transporte Aéreo Militar – TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 23/2019 de 4 de abril de 2019 y, en consecuencia, revocarla parcialmente en lo relacionado al punto vi) del Considerando 4 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 23/2019 y, en su mérito, dejar sin efecto el punto resolutivo QUINTO de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 2/2019 de 29 de enero de 2019.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**ÚNICO.-** Aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Humphrey Armando Roca Becerra, en representación de Transporte Aéreo Militar – TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 23/2019 de 4 de abril de 2019 y, en consecuencia, revocarla parcialmente en lo relacionado al punto vi) del Considerando 4 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 23/2019 y, en su mérito, dejar sin efecto el punto resolutivo QUINTO de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 2/2019 de 29 de enero de 2019.

Comuníquese, regístrese y archívese.

Oscar Coca Antezana  
MINISTRO  
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda

