



RESOLUCIÓN MINISTERIAL JERÁRQUICA **011**

MOPSV/DGAJ/URJ N°

La Paz, **06 ENE, 2020**

VISTOS:

El recurso jerárquico interpuesto en fecha 29 de agosto de 2019 por Linder M. Delgadillo Medina en representación de la **Empresa ECOJET S.A.**, contra la **Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 69/2019** de 8 de agosto de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, los antecedentes que conforman el expediente elevado por dicha autoridad en 6 de septiembre de 2019 mediante nota ATT-DJ-N LP 741/2019, el Informe Jurídico INF/MOPSV/DGAJ N° 0012/2019 de 3 de enero de 2020, emitido por la Unidad de Recursos de Jerárquicos y todo lo que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 29/2019 de 12 de febrero de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, formuló cargos contra de la Empresa ECOJET S.A., por presunta infracción al inciso 1) del parágrafo V del Artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte, en relación a la presunta vulneración a lo previsto en el Artículo 13 y el inciso c) del parágrafo III del Artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado con Decreto Supremo N° 285 de 9 de septiembre de 2019 y su vinculación con el inciso d) del parágrafo I del Artículo 45 del citado decreto supremo. Además la supuesta vulneración del inciso f) del Artículo 101 de la Ley N° 2902 Aeronáutica Civil de la República de Bolivia, por la presunta cancelación del vuelo ECO861 Santa Cruz – Tarija de 30 de marzo de 2018.

Que, a través del memorial presentado el 20 de marzo de 2019, Linder M. Delgadillo Medina, en representación de la Empresa ECOJET S.A., con base a los fundamentos allí esgrimidos, presentó los siguientes descargos:

*i. "La reclamación Directa fue presentada oficiosamente por el señor Walter Eddy Quespi Vidal en fecha 30 de mayo de 2018. Pese a que no acreditó en ese momento su condición legal de Representante o Apoderado de los pasajeros afectados, la empresa efectuó la respuesta a esa Reclamación Directa en fecha **06 de abril de 2018**. Este mismo USUARIO, sin haber acreditado nuevamente su condición de Representante o Apoderado Legal, presentó la Reclamación Administrativa en fecha **26 de abril de 2018**. Sin embargo, recién el **17 de enero de 2019**, vale decir, en forma totalmente extemporánea y fuera de plazo, los USUARIOS María Carolina Flores Mendoza, Primo Quespi Plantarrosa, Mirtha Vidal Duran, Rossemay Quespi Vidal, Marilyn Quespi Vidal y Ervin Quespi Vidal, al parecer mediante una nota que no cumple los preceptos legalmente establecidos, cuyo texto desconocemos, habrían autorizado al Sr. Walter Eddy Quespi Vidal para que actúe a su nombre dentro de la*



SSM/JPS
Página 1 de 15
E/2019-12780





tramitación de la reclamación administrativa. Es decir que lo hicieron casi 9 (nueve) meses después del plazo previsto en el Artículo 59 Parágrafo I del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo Decreto Supremo N° 27172, así como el Numeral 15 de la resolución Administrativa Regulatoria TR N| 0133/2009 de 15 de diciembre de 2009 (RAR 133/09).

ii. En este sentido, de acuerdo con los antecedentes cursantes y a través de un análisis objetivo de la situación, se puede precisar con total claridad y certeza, que los USUARIOS habrían autorizado al Sr. Walter Eddy Quespi Vidal para que actúe a su nombre dentro de la tramitación de la reclamación administrativa, mediante una nota que no cumple las previsiones legales anteriormente citadas de manera extemporánea y sin cumplir con los plazos previstos por la Ley y la Reglamentación específica.

iii. Ese sólo hecho, por demás evidente, debería ser razón suficiente para que ante su incumplimiento la reclamación que nos ocupa sea rechazada por su manifiesta improcedencia, por lo que nos extraña la excesiva tolerancia de la Autoridad Reguladora en este caso.

iv. Pese a todo ello, ante la situación presentada, la empresa de manera inmediata procedió a dar una solución efectiva, que como bien se puede evidenciar y es reconocido por el propio RECLAMANTE, los pasajeros fueron transferidos a un vuelo de Boliviana de Aviación que partía el mismo día que tenían previsto viajar, sin ningún costo adicional para ellos.

v. La Empresa ECOJET dio cumplimiento a lo previsto en el Artículo 11 de la Ley de Aeronáutica Civil N° 2902, atendiendo a los **USUARIOS**, adecuadamente sin ningún cargo adicional.

vi. Es importante señalar que los USUARIOS, de manera totalmente voluntaria esperaron y aceptaron la realización del vuelo en la empresa Boliviana de Aviación, enmarcando su conducto a lo previsto en el Artículo 41, Parágrafo I, literal b) del Decreto Supremo N° 285, Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreos y Aeroportuario.

vii. La Empresa ECOJET dio correcto cumplimiento a lo previsto en el Literal e) del Artículo 41 del Decreto Supremo N° 285, haciendo las gestiones necesarias para el embarque de los pasajeros en otro transportador colega, sin efectuarles ningún cobro adicional."

Que, mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 129/2019 de 31 de mayo de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, resolvió:

"PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA la reclamación administrativa presentada por WALTER EDDY QUESPI VIDAL a nombre de MARÍA CAROLINA FLORES MENDOZA, PRIMO QUESPI PLANTARROSA, MIRTHA VIDAL DURAN, ROSSEMARY QUESPI VIDAL, MARILYN QUESPI VIDAL Y ERVIN QUESPI VIDAL, contra ECOJET S.A. al no haber el OPERADOR desvirtuado



SSM/JPS
Página 2 de 15
E/2019-12780





la comisión de la infracción contenida en el inciso 1) del párrafo V del artículo 39 de la LGTr, en relación a la vulneración de lo previsto en el artículo 13 y el inciso c) del párrafo III del artículo 41 del D.S. 285 y su vinculación con el inciso d) del párrafo I del artículo 45 del citado Decreto, por la cancelación del vuelo en la Santa Cruz – Tarija el 30 de marzo de 2018.

SEGUNDO.- INSTRUIR a ECOJET S.A. efectuar el pago de la compensación establecida en el inciso d) del párrafo I del artículo 45 del D.S. 285 a favor de EDDY QUESPI VIDAL a nombre de MARÍA CAROLINA FLORES MENDOZA, PRIMO QUESPI PLANTARROSA, MIRTHA VIDAL DURAN, ROSSEMARY QUESPI VIDAL, MARILYN QUESPI VIDAL y ERVIN QUESPI VIDAL consistente en una compensación por un monto equivalente al 40% del valor del boleto sobre el trayecto incumplido, debiendo remitir a esta Autoridad Regulatoria la constancia del mismo en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos, computables desde la notificación con la presente Resolución."

Que, a través del memorial presentado el 26 de junio de 2019, la Empresa ECOJET S.A. interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 129/2019 de 31 de mayo de 2019, misma que fue notificada el 11 de junio de 2019, solicitando la revocatoria del acto impugnado con base en los siguientes argumentos:

"i. 2.1 El Formulario de Canalización de Reclamación Directa, presentado únicamente por el Sr. Walter Eddy Quespi, señala de manera clara y puntual en la parte final "Se nos reprogramme el vuelo en otra aerolínea para el viernes 3/0/18 a horas 18:10 hrs."

Por lo que previa consulta con los USUARIOS, se los transfirió al vuelo de Boliviana de Aviación, no existiendo ningún costo adicional para los pasajeros, conforme lo demuestran los pasajes que se adjuntan en los cuales se evidencia el número de NIT de Ecojet, de igual manera se procedió a cubrir los gastos de alimentación.

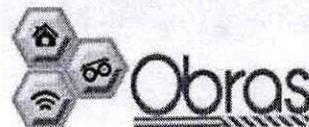
ii. 2.2 La impersonería del RECLAMANTE, fue observada también por la propia Autoridad, mediante auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 3/2019 de fecha 11 de enero de 2019, por el cual se solicita al RECLAMANTE aclare en qué calidad actúa dentro del procedimiento administrativo.

iii. 2.3 Es así, que de manera totalmente extemporánea y fuera de plazo, en fecha 17 de enero de 2019, después de transcurrir 09 meses los Sres. María Carolina Flores Mendoza, Primo Quespi Plantarrosa, Mirtha Vidal Duran, Rossemary Quespi Vidal, Marilyn Quespi Vidal y Ervin Quespi Vidal autorizan al Sr. Walter Eddy Quespi Vidal para que actúe a su nombre dentro de la tramitación de la reclamación administrativa, situación que debía ser rechazada de oficio por la Autoridad a fin de otorgar seguridad jurídica a los administrados cumpliendo con el ordenamiento jurídico nacional.

*iv. 2.4 La Resolución **ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 129/2019**, no hace una debida valoración de la prueba aportada por la empresa, así como lo dispuesto en la normativa contenida en el Decreto Supremo N° 285, en el Artículo 41, Parágrafo I, del reglamento de Defensa de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreos y Aeroportuario que textualmente dice: **Cancelación, interrupción o demora por causa de fuerza***

SSM/JPS
Página 3 de 15
E/2019-12780





mayor o caso fortuito:

Cuando el vuelo no se inicie dentro de las condiciones estipuladas **o se demore por causas de fuerza mayor** o razones meteorológicas que afecten la seguridad la seguridad, debidamente certificadas e informadas por las instancias competentes, **el transportador quedará liberado de responsabilidad.**

En tales casos, el pasajero podrá optar por:

a) Solicitar la devolución del importe total del pasaje, sin que haya lugar a cobro de cargo alguno.

Asimismo, el Literal e) del Artículo 41 del citado cuerpo legal establece: Anticipación del vuelo: "En caso que el transportador anticipe el vuelo sin avisar al pasajero, en más de una hora o, cuando habiendo avisado, le resultare imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar un espacio en el siguiente vuelo que le resulte conveniente a su destino final. Si el transportador no dispone de vuelo, deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para el embarque del pasajero en otro transportador. En estos casos, el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. En caso de que el pasajero no acepte ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado, sin cargo alguno."

v. 2.5 De acuerdo a los hechos descritos por la propia Autoridad, los USUARIOS adecuaron su conducta a esta previsión, tal como ellos lo pidieron y así también lo reconocen.

III. DISPOSICIONES LEGALES INFRINGIDAS Y JURISPRUDENCIA APLICABLE AL CASO.-

vi. 3.1 **Decreto Supremo N.º 27172, Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE** señala en su Artículo 59: "Si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él, podrán presentarlo a la Superintendencia competente, **en el plazo de quince (15) días.** En este caso, claramente el plazo establecido por la referida disposición legal ha sido largamente superado.

vii. 3.2 El Numeral 15 de la Resolución Administrativa Regulatoria TR N.º 0133/2003 de 15 de diciembre de 2009, (RAR 133/09) que aprueba el reglamento para la atención de Reclamaciones directas a los usuarios de los servicios financieros aeronáuticos, **señala un plazo de 15 días** administrativos, para la presentación de reclamos ante la Autoridad. El comentario expuesto en el punto anterior vale también para esta previsión legal.

viii. 3.3 **El Decreto Supremo No. 27113, de fecha 23 de julio de 2003, Reglamento a la Ley 2341 del Procedimiento Administrativo**, en su Artículo 62 relativo a las facultades y deberes de la Autoridad Administrativa dentro de los respectivos procesos administrativos. En este caso tenemos las previsiones de los Incisos **k) Valorar la prueba y m) Investigar la verdad material.**

Estos Elementos esenciales de todo acto administrativo, pretenden ser justificados con una valoración probatoria sesgada y direccionada, sin considerar en absoluto la carga probatoria aportada por la empresa.





ix. 3.4 Al respecto, El Tribunal Constitucional Plurinacional, refiriéndose a la valoración de la prueba señaló en la SCP 0423/2013 de 03 de abril: "En ese orden, la valoración de la prueba es uno más de los elementos que componen la garantía del debido proceso, dado que a través de la correcta y razonada valoración efectuada, que explique los motivos por los cuales se asigna determinado valor a la prueba ofrecida y producida en la etapa procesal correspondiente, se tendrá por respetada la referida garantía procesal. Ahora bien, de manera excepcional se activa la protección que brinda este medio de defensa, cuando: "...a) Exista apartamiento de los marcos legales de razonabilidad y equidad previsible para decidir (...) o b) Cuando se haya omitido arbitrariamente valorar la prueba y su lógica consecuencia sea la lesión de los derechos fundamentales y garantías constitucionales...", razonamiento reiterado por la SCP 0039/2012 de 26 de marzo, entre otras cosas (SCP 0965/2006-R de 2 de octubre y SC 0129/2004-R de 28 de enero).

x. 3.5 Bajo esa línea de razonamiento jurídico, las Sentencias Constitucionales Plurinacionales 2221/2012 y 0100/2013, sientan jurisprudencia señalando que: "Un supuesto de "motivación arbitraria" es cuando una decisión coincide o deviene de la valoración arbitraria, irrazonablemente de la prueba o, en su caso, de la omisión de la valoración de la prueba aportada en el proceso (SC 0965/2006-R de 2 de octubre), que influye, en ambos casos, en la confiabilidad de la hipótesis fácticas (hechos probados) capaces de incidir en el sentido, en los fundamentos de la decisión. Es decir, existe dependencia en cómo cada elemento probatorio fue valorado o no fue valorado para que se fortalezca o debilite las distintas hipótesis (premisas) sobre los hechos y, por ende, la fundamentación jurídica que sustenta la decisión".

xi. 3.6 En Este mismo sentido, la SC 0802/2007-R de 2 de octubre, señaló "Consiguientemente, aplicando los principios informadores del derecho sancionador, las resoluciones pronunciadas por el sumariante y demás autoridades competentes deberán estar fundamentadas en la debida forma, expresando los motivos de hecho y de derecho en que basan sus decisiones y el valor otorgado a los medios de prueba. Fundamentación que no podrá ser reemplazada por la simple relación de documentos y presentación de pruebas o los criterios expuestos por la parte..."

IV. CONCLUSIONES:

Los extremos claramente expuestos y demostrados en el presente memorial, contradicen la aplicabilidad de la Resolución Administrativa 129/2019 puesto que la misma no brinda seguridad jurídica al no demostrar certeza plena, firme y convicción justamente por no estar revestida de congruencia, legalidad y legitimidad y ante todo **una debida valoración de la prueba**, pues sólo conformada con dichos elementos representa la garantía de aplicación objetiva de la ley, de tal modo que los actores impelidos a su cumplimiento sabemos en cada momento cuales son nuestros derechos y obligaciones, en consecuencia es deber de la ATT cumplir el debido proceso garantizando a los administrados la seguridad jurídica imprescindible en estos casos. Al respecto, habrá que recordar que la presunción de legitimidad del acto administrativo se funda en la razonable suposición de que el acto responde y se ajusta a las normas



SSM/JPS
Página 5 de 15
E/2019-12780





previstas en el ordenamiento jurídico vigente a tiempo de ser asumido el Acto Administrativo o dictada la Resolución.

V. PETITORIO.-

Por todo lo expuesto, podemos colegir que la **Resolución Administrativa Sancionatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 129/2019, de fecha 31 de mayo de 2019**, contiene vicios procedimentales insubsanables, aplicados bajo un criterio totalmente subjetivo que contraviene la normatividad vigente, omitiendo la aplicación de disposiciones constitucionales y preceptos administrativos.

En tal virtud, al amparo del Artículo 61 y 64° de la Ley de Procedimiento Administrativo N.º2341, el Artículo 121 Literal b), del Decreto Supremo 27113, reglamento de la Ley 2341 de Procedimiento Administrativo y el Artículo 89 del decreto Supremo 27172 Reglamento de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial, interponemos el presente Recurso de Revocatoria y nos permitimos solicitar muy respetuosamente a su Autoridad, que en tal virtud acepte el mismo revocando la **Resolución Administrativa Sancionatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 129/2019, de fecha 31 de mayo de 2019**, que impugnamos mediante el presente Recurso."

Que, en fecha 08 de agosto de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 69/2019, rechazando el recurso de revocatoria interpuesto por Linder M. Delgadillo Medina en representación de la Empresa ECOJET S.A., contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 129/2019 de 31 de mayo de 2019; dicha resolución fue notificada a los interesados el 15 de agosto de 2019.

Que, en fecha 29 de agosto de 2019, la Empresa ECOJET S.A., por medio de su representante legal, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 69/2019 de 8 de agosto de 2019, reiterado básicamente los argumentos expuestos en el memorial de recurso de revocatoria.

Que, mediante Auto RJ/AR-066/2019 de 11 de septiembre de 2019, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto por la Empresa ECOJET S.A. contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 69/2019 de 8 de agosto de 2019.

CONSIDERANDO:

Que, para el análisis y resolución del recurso jerárquico motivo de autos, debe tenerse en cuenta, entre otra, la siguiente normativa general y especial:

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

2. El inciso d) del Artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, dispone



SSM/JPS
Página 6 de 15
E/2019-12780



que la actividad administrativa se regirá entre otros por el principio de verdad material, por el cual la Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.

3. Los parágrafos I y II del Artículo 13 de la indicada Ley de Procedimiento Administrativo, señalan: "I. Toda persona que formule solicitudes a la Administración Pública podrá actuar por sí o por medio de su representante o mandatario debidamente acreditado. II. El representante o mandatario, deberá exhibir poder notariado para todas las actuaciones administrativas, excepto en los casos señalados en el Artículo 59° del Código de Procedimiento Civil, debiendo entenderse para este caso que la obligación de dar por bien hecho lo actuado, debe ocurrir antes de dictarse la resolución administrativa de carácter definitivo y con dispensa de fianza de resultas."

4. El Artículo 46 de la Ley N° 439 Código Procesal Civil, cuyo precedente es el Art. 59 del abrogado Código de Procedimiento Civil, dispone: "**(REPRESENTACIÓN SIN MANDATO)**. Nadie podrá pretender asumir la representación de una persona, sin mandato expreso, salvo: I. El esposo o esposa por su cónyuge, los padres por los hijos o viceversa, el hermano por el hermano, suegros por sus yernos y nueras o viceversa y los socios o comuneros, cuando la persona a quien se representa se encontrare impedida de hacerlo o ausente del país, siempre que no se trate de pretensiones personalísimas. II. La o el representado hasta antes de la sentencia, ratificará lo actuado en su nombre. (...) V. La ratificación tiene efectos retroactivos a la fecha de comparecencia de la o del representante."

5. El parágrafo III del Artículo 66 de la Ley N° 2341, determina: "En el plazo de tres (3) días de haber sido interpuesto, el Recurso Jerárquico y sus antecedentes deberán ser remitidos a la autoridad competente para su conocimiento y resolución."

6. El parágrafo I. del Artículo 55 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, determina: "**(RECLAMACION DIRECTA)** I. El usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante la empresa o entidad regulada."

7. El parágrafo I del Artículo 91 del indicado Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, dispone: "El Superintendente General resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, prorrogables por otros sesenta (60) días en caso de la apertura de un término de prueba..."

8. El Artículo 101 de la Ley N° 2902 de la Aeronáutica Civil de Bolivia, determina: "Los pasajeros de transporte aéreo tienen los siguientes derechos: (...) c) A ser atendidos adecuadamente por cambio de horario, cancelación del vuelo sin cargo alguno; (...) f) Al derecho de percibir el reembolso por daños y perjuicios ocasionados."

9. El numeral 12, parágrafo V del Artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte, dispone: "Constituyen infracciones contra los derechos de las usuarias y los usuarios las



S.S.M./J.P.S.
Página 7 de 15
E/2019-12780





siguientes: (...) 12. Incumplimiento de los itinerarios de puntualidad y cancelación, aprobados por la autoridad competente."

10. El Artículo 40 del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 9 de septiembre de 2009, establece los acuerdos a los que pueden arribar el pasajero y el transportista que le negó el embarque por causas que le son atribuibles.

11. El Artículo 41 del indicado Reglamento de Defensa, dispone que por todo incumplimiento, el transportador deberá informar inmediatamente al pasajero sobre las normas previstas en consideración a los casos de: I. Cancelación, interrupción o demora por causas de fuerza mayor o caso fortuito; II. Cancelación por cambio de itinerario o planificación de vuelos y III. Compensaciones al pasajero por causales imputables al transportador.

12. El Artículo 45 del ya citado Reglamento de Defensa, determina las sanciones aplicables al incumplimiento de las compensaciones establecidas en los artículos 40 al 43 del mismo cuerpo normativo.

CONSIDERANDO:

Que, el recurrente sustentó la primera parte del recurso jerárquico motivo de autos, con los argumentos que a continuación se transcriben:

"2.1 En principio, queremos ratificarnos en el tenor íntegro y en contenido de nuestros memoriales de fecha 20 de marzo de 2019 y 26 de junio de la misma gestión por los cuales se presentó descargos y Recurso de Revocatoria, respectivamente, pidiendo que el texto de los mismos se considere y se tenga presente junto a la argumentación que presentamos con este Recurso Jerárquico a fin de realizar una evaluación integral del caso que nos ocupa y tener un panorama más claro y completo de lo que ha sucedido y en la forma en la que el mismo ha sido resuelto por la Autoridad Reguladora.

2.2 Para ir puntualmente a observar el contenido de la Resolución Revocatoria que impugnamos, es necesario señalar el CONSIDERANDO 4, relativo al Análisis Técnico Legal específicamente en el Punto 2 donde se pretende justificar la decisión de la Autoridad con una errada y forzada interpretación de la Resolución RAR 133/2009, afirmando que todos los actos realizados se encuentran dentro de los plazos establecidos en la RAR 133/2009 señalando "por lo que el recurrente no tiene asidero legal ni fáctico para afirmar que dichos plazos hubieran sido superados ampliamente..."

2.3 Contradictoriamente a lo señalado en el Punto precedente, conforme a los antecedentes cursantes, de manera totalmente extemporánea y fuera del plazo, en fecha **17 de enero de 2019, después de transcurrir 9 meses** los Sres. María Carolina Flores Mendoza, Primo Quespi Plantarrosa, Mirtha Vidal Duran, Rossemery Quespi Vidal, Marilyn Quespi Vidal y Ervin Quespi Visal **autorizan al señor Walter Eddy Quespi Vidal para que actúe a su nombre** dentro de la tramitación de la reclamación administrativa, situación que debía ser rechazada de oficio por la Autoridad a fin de



SSM/JPS
Página 8 de 15
E/2019-12780





otorgar seguridad jurídica a los administrados cumpliendo con el ordenamiento jurídico nacional.

2.4 Sin embargo, lejos de aplicar la normativa taxativamente, la propia Autoridad reencamina la Reclamación, mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 3/2019 de fecha 11 de enero de 2019, **es decir 9 meses después de presentada la reclamación administrativa**, la ATT solicita al RECLAMANTE aclare en que calidad actúa dentro del procedimiento administrativo. Es decir, que la impersonería del RECLAMANTE, fue observada por la propia Autoridad Reguladora, al parecer con la única finalidad de interrumpir los plazos y brindar una oportunidad para que los USUARIOS regularicen la autorización al RECLAMANTE, demostrando una amplia flexibilidad y una notoria falta de imparcialidad, situación que afecta el debido proceso."

Que, hasta aquí, cabe precisar que la observación concreta del recurrente respecto a lo expuesto por la Autoridad Reguladora, radica en que el usuario de ECOJET S.A., Walter Eddy Quespi Vidal, presentó el Formulario de Canalización de Reclamación Directa N° 35/18 por incumplimiento en el horario del vuelo ECOJET Nro. 861 de Santa Cruz a Tarija de fecha 30 de marzo de 2018, sin contar con mandato expreso de los otros seis pasajeros que viajaban con él en dicho vuelo.

Que, el recurrente sostiene que mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 3/2019 de 11 de enero de 2019, la propia ATT requirió al reclamante aclarar en tres días hábiles, en qué calidad actuaba en el proceso administrativo, toda vez que no acreditó la representación o autorización de los otros pasajeros a los efectos de su actuación en el presente trámite, acto notificado el 14 de enero de 2019.

Que, en efecto, con nota de fecha 16 de enero de 2019, Walter Eddy Quespi Vidal manifestó: "Sobre las 7 personas que fuimos afectadas por la modificación de salida y consecuentemente pérdida del vuelo 861 en fecha 30/03/2018, son familiares en primer grado para quienes hice las gestiones de compras de pasajes, ya que se trataba de un viaje familiar. Dado el percance, se acordó que mi persona presentaría el reclamo por todos los pasajes, ya que fui yo quien hizo la compra al operador. Detallo a continuación los nombres de las personas y la relación que tiene conmigo, Así también, al lado de cada nombre podrá encontrara la firma de cada uno de ellos, aceptando tener conocimiento del presente reclamo y dando su conformidad a que continúe representándolos en el proceso:"

Que, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, luego del análisis de los descargos presentados el 20 de marzo de 2019 en el Considerando 4° de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 129/2019 de 31 de mayo de 2019, sostuvo que la antigua concepción de apego a formalismos de la ley procesal para sostener vicios procesales, han sido superados por la doctrina moderna en la cual no corresponden tales rigorismos cuando carezcan de incidencia trascendental que afecten las garantías del debido proceso.

Que, el regulador sostiene que operador no observó u objetó este formalismo a tiempo de resolver la reclamación de los pasajeros. Dicha observación surge en la presentación

SSM/JPS
Página 9 de 15
E/2019-12780





de descargos de fecha 20 de marzo de 2019, presumiblemente alertado por el Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 3/2019 de 11 de enero de 2019 y/o por la nota presentada por el reclamante el 17 de enero de 2019.

Que, es correcta y acertada la base normativa invocada por la ATT en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 129/2019, en sentido que los parágrafos I de los artículos 55 y 59 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, establecen la legitimación del reclamante, sea este el usuario o "un tercero por él" sin la exigencia que ese tercero sea acreditado previa presentación de un poder notariado, tal como prescribe el Artículo 13 de la Ley N° 2341 referido por el operador. En efecto, para la reclamación directa, el Artículo 55 del precitado reglamento, únicamente exige que dicho tercero, previamente se identifique, no que acredite mandato expreso.

Que, no debe perderse de vista que el reclamante directo, Walter Eddy Quespi Vidal, no es ajeno a los otros 6 usuarios afectados por el incumplimiento de ECOJET S.A., toda vez que María Carolina Flores Mendoza es su esposa, Primo Quespi Plantarrosa es su padre, Mirtha Vidal Durán es su madre y Rossemary, Marilyn y Ervin Quespi Vidal son sus hermanos, además de ello, Walter Quespi compró los pasajes para él y sus restantes seis familiares, lo que permite admitir que tiene legítimo interés formular la reclamación por el incumplimiento del servicio que él contrató a tiempo de adquirir los pasajes.

Que, sobre este aspecto del recurso jerárquico, el parágrafo II del Artículo 13 de la Ley N° 2341, invocado por el recurrente como sustento legal de su argumentación, señala que: *"El representante o mandatario, deberá exhibir poder notariado para todas las actuaciones administrativas, excepto en los casos señalados en el Artículo 59° del Código de Procedimiento Civil, debiendo entenderse para este caso que la obligación de dar por bien hecho lo actuado, debe ocurrir antes de dictarse la resolución administrativa de carácter definitivo y con dispensa de fianza de resultas"*. El citado Art. 59 del abrogado Código de Procedimiento Civil, es precedente del Artículo 46 de la actual Ley N° 439 Código Procesal Civil, el que establece que es legítima la representación sin mandato del esposo por su cónyuge, de los hijos por sus padres y del hermano por el hermano, correspondiendo a estos ratificar tacita o expresamente las actuaciones del representante antes de la conclusión del trámite, presupuestos que se dieron a cabalidad en la reclamación directa del Sr. Walter Quespi y en su participación en el presente proceso administrativo, teniéndose en cuenta que mediante nota presentada el 16 de enero de 2019, sus representados dieron su conformidad con los actos de Walter Eddy Quespi Vidal, por lo cual este argumento del recurrente para solicitar la revocatoria del acto administrativo impugnado, carece de asidero legal.

Que, un segundo argumento de impugnación a la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 69/2019 radica en las siguientes consideraciones:

*"2.5 El Formulario de Canalización de Reclamación Directa, presentado únicamente por el señor Walter Eddy Quespi, señala de manera clara y puntual en la parte final **"Se nos re programe el vuelo en otra aerolínea para el viernes 30/0/18 a las 18:10 hrs."** Por lo que previa consulta con los USUARIOS, se los transfirió al vuelo de Boliviana de Aviación,*

SSM/JPS

Página 10 de 15
E/2019-12780





que previa consulta con los USUARIOS, se los transfirió al vuelo de Boliviana de Aviación, no existiendo ningún costo adicional para los pasajeros, conforme lo demuestran las copias de los pasajes que se adjuntaron en los cuales se evidencia el número de NIT de ECOJET S.A., de igual manera se procedió a cubrir los gastos de alimentación.

2.6 Es así, que La Resolución Revocatoria **ATT-DJ-RA-RE-TR LP 69/2019**, es contraria a los principios de legalidad y verdad material, ya que en los hechos la empresa se enmarco en lo dispuesto en la normativa contenida en el Decreto Supremo N.º 285, en su Artículo 41, Parágrafo I, del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario que textualmente dice: "**Cancelación, interrupción o demora por causa de fuerza mayor o caso fortuito:**

Cuando el vuelo no se inicie de acuerdo con las condiciones **estipuladas o se demore por causas de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten** la seguridad, debidamente certificadas e informadas por las instancias competentes, **el transportador quedará liberado de responsabilidad.**

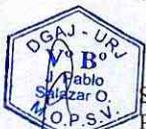
En tales casos, el pasajero podrá optar por: a) Solicitar la devolución del importe total del pasaje, sin que haya lugar a cobro de cargo alguno.

Esperar el reinicio o la realización del vuelo, **en cuyo caso el transportador quedará exonerando del cumplimiento de las compensaciones previstas en el presente Reglamento.**" (Las negrillas y subrayado son nuestros).

Asimismo, el Literal e) del Artículo 41 del citado cuerpo legal establece: Anticipación del vuelo: "En caso que el transportador anticipe el vuelo sin avisar al pasajero, en más de una hora o, cuando habiéndole avisado, le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar un espacio en el siguiente vuelo que le resulte conveniente a su destino final. **Si el transportador no dispone de vuelo, deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para el embarque del pasajero en otro transportador.** En estos casos, el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. **En caso de que el pasajero no acepte ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado, sin cargo alguno**".

2.7 De acuerdo a los hechos descritos por la propia Autoridad, los USUARIOS adecuaron su conducta a esta previsión normativa, y la empresa actuó tal como ellos lo pidieron y así también lo reconocen."

Que, a través del Formulario de Canalización de Reclamación Directa N° 35/18 de 30 de marzo de 2018, el recurrente manifiesta que en fecha 2 de febrero de 2018, adquirió boletos aéreos en ECOJET para siete personas adultas en el tramo de Santa Cruz a Tarija para el día 30 de marzo de 2018 a horas 08:35 (vuelo ECO861); apersonándose al mostrador de aeropuerto a horas 07:30 para el chek in el día señalado, el transportador les comunicó que la fecha del vuelo había sido modificada, habiendo salido el vuelo la noche del día 29 de marzo de 2018, omitiendo el aviso que debió realizarse, modificación no comunicada que ocasionó a los pasajeros perjuicios económicos relacionados a costos de alojamiento y visitas guiadas en la ciudad de destino; ante este inconveniente, el transportador proporcionó vales de alimentación y gestionó el viaje a la ciudad de destino para los siete pasajeros afectados en la línea aérea Boliviana de Aviación, a horas 18:10 del mismo día.



SSM/JPS
Página 11 de 15
E/2019-12780





2019 en su Considerando 4° (página 5), que expresa: "...no obstante, en la respuesta a la reclamación directa, el OPERADOR manifestó lo siguiente "(...) Por lo expuesto, su vuelo de Santa Cruz a Tarija que salía a hrs. 08:35, tuvo que ser reprogramado para una próxima fecha(...)", cuya contradicción permite concluir que **el vuelo fijado para el 30 de marzo de 2018 con horario de salida 08:35 en los hechos fue cancelado...**" conclusión no objetada en el recurso jerárquico de 29 de agosto de 2019.

Que, habiéndose establecido que el incumplimiento del transportador representa una cancelación del vuelo ECO861 de 30 de marzo de 2018 de Santa Cruz a Tarija, sin haber informado a ninguno de sus pasajeros integrantes del grupo de Walter Eddy Quespi Vidal, corresponde a esta instancia analizar en el fondo el sustento del recurso jerárquico interpuesto por el operador, estableciendo la pertinencia o no de la disposición del ente regulador en su Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR-LP 69/2019 de 8 de agosto de 2019.

Que, el Considerando 3° del auto de formulación de cargos, AUTO ATT-DJ-A-ODE-TR LP 29/2019, expresa: "Que el inciso 1) (léase 12) del parágrafo V del artículo 39 de la LGTr (Ley N° 165 General de Transportes) en relación a una de las infracciones contra los derechos de las usuarias y los usuarios dispone: "Incumplimiento de itinerarios de puntualidad y cancelación, aprobados por la autoridad competente".

Que, al respecto, el Artículo 39 de la Ley N° 165 dispone en el inciso I. que la ATT podrá sancionar a los operadores del servicio de transporte por las infracciones contenidas en dicha Ley y la normativa sectorial específica aplicable a cada modalidad. Es así que el inciso V del referido Artículo 39, determina que constituyen infracciones contra los derechos de los usuarios, entre otros, el incumplimiento de los itinerarios de puntualidad y cancelación aprobados por la autoridad competente, en consecuencia la cancelación del vuelo ECO861 de 30 de marzo de 2018 constituye una infracción plenamente tipificada en la Ley.

Que, el Considerando 3° del auto de formulación de cargos, AUTO ATT-DJ-A-ODE-TR LP 29/2019, refiere al inciso f) del Artículo 101 de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de Bolivia, que entre los derechos de los pasajeros de transporte aéreo está el de percibir el reembolso por daños y perjuicios ocasionados.

Que, el inciso b) del citado Artículo 101, también establece que los pasajeros del transporte aéreo tienen derecho a ser oportunamente informados de cambios de fuerza mayor, obligación incumplida por el transportador aéreo que no fue considerada por el regulador en el proceso administrativo.

Que, establecida la infracción cometida por ECOJET S.A. y su obligación de resarcir los perjuicios ocasionados, corresponde pasar al análisis de los artículos 41 y 45 del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 9 de septiembre de 2009, contemplado por la autoridad de regulación en el presente proceso a los efectos de determinar la sanción aplicable al infractor.



SSM/JPS
Página 13 de 15
E/2019-12780





Que, toda vez que la infracción fue tipificada como incumplimiento de los itinerarios de puntualidad y cancelación, traducido en la cancelación del vuelo ECO861 de 30 de marzo de 2018 en la ruta Santa Cruz – Tarija, sin que el transportador haya comunicado a los usuarios reclamantes, corresponde aplicar la compensación prevista en el inciso c) del párrafo III del Artículo 41 del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, que determina básicamente que en los casos en que el transportador decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada y sin que se hubiese reintegrado el importe del pasaje ni se le hubiese conseguido un vuelo sustituto para el mismo día, se le sufragarán los gastos de alimentación, hospedaje en los que sea necesario pernoctar y de traslado aeropuerto - hotel – aeropuerto.

Que el mismo articulado determina además que si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el inciso a) del Parágrafo III precedente, según corresponda.

Que, el transportador gestionó por su cuenta y costo la transferencia de los siete pasajeros a un vuelo de Boliviana de Aviación en la misma ruta, a horas 18:10 del mismo día en condiciones de transporte comparables, sin el cobro de reintegro alguno, proporcionándoles además alimentación.

Que, de la cuidadosa lectura a la norma aplicable en la infracción imputable al operador ECOJET S.A. y los datos del cuaderno procesal, se tiene que habiéndose cancelado el vuelo, los pasajeros tenían la alternativa de solicitar el reintegro del costo de los pasajes si considerasen que el vuelo ya no tenía razón de ser, sin embargo optaron por aceptar la gestión del transportador para transferirlos a un vuelo sustituto con otro operador en el horario más próximo, en el mismo día y en las mismas condiciones, por tanto, el operador cumplió a cabalidad la compensación a sus pasajeros por causales atribuibles a su incumplimiento.

Que, el Artículo 45 del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, claramente indica: "*(Sanciones) Previa tramitación del correspondiente proceso sancionador por incumplimiento de las compensaciones establecidas en el Capítulo VII, se impondrán las siguientes sanciones:...*". En este sentido, es indudable que las sanciones del referido Artículo 45, aplican cuando el transportador incumpla las compensaciones previstas en los precedentes artículos 40 y 41, circunstancia que no corresponde al caso de análisis y que erróneamente la autoridad de regulación aplicó en contra del recurrente.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 0012/2020 de 3 de enero de 2020, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina y de los antecedentes cursantes en el cuaderno procesal, recomendó la emisión de una Resolución Ministerial por medio de la cual se acepte el recurso jerárquico interpuesto por Linder M. Delgadillo Medina, en

SSM/JPS
Página 14 de 15
E/2019-12780





representación de la Empresa ECOJET S.A., contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 69/2019 de 8 de agosto de 2019, en consecuencia se la revoque totalmente, debiendo el ente regulador emitir nueva resolución revocatoria, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos.

Que, el inciso b) del párrafo II del Artículo 91 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, establece que el recurso jerárquico será resuelto aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado.

Que, el párrafo I del Artículo 92 del indicado reglamento, dispone: "Cuando corresponda el dictado de una nueva resolución por el Superintendente Sectorial, la resolución que decida el recurso jerárquico definirá los criterios de adecuación a derecho a los que deberá sujetarse."

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR el recurso jerárquico interpuesto por Linder M. Delgadillo Medina en representación de la Empresa ECOJET S.A., contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 69/2019 de 8 de agosto de 2019 emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, en consecuencia, revocarla totalmente.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, emita una nueva resolución que resuelva el Recurso de Revocatoria interpuesto por la Empresa ECOJET S.A. en fecha 26 de junio de 2019 contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 129/2019 de 31 de mayo de 2019, conforme a los criterios expuestos en la presente resolución jerárquica.

Comuníquese, regístrese y archívese.

Lic. Hernan Ivan Arias Duran
MINISTRO
OBRAS PÚBLICAS SERVICIOS Y VIVIENDA
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

