



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

123

La Paz, 01 JUL. 2019

VISTOS: El recurso jerárquico planteado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación – BoA contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2019 de 6 de febrero 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 Nota de 28 de diciembre de 2017, Jorge Dorval Espejo, Nemecio Fausto Loza Alanoca y Blanca Dorval Espejo presentaron la reclamación directa contra Boliviana de Aviación solicitando se haga el correspondiente descuento ofrecido por el funcionario Diego Silva (Supervisor de Tráfico) de la ciudad de Buenos Aires-Argentina, del 50% del valor del pasaje ida y vuelta del tramo La Paz-Buenos Aires-La Paz, en fecha 30 de abril de 2017, por daños y perjuicios ocasionados por Boliviana de Aviación en dicha fecha. El funcionario ofreció a los pasajeros varados en el aeropuerto de Ezeiza, el 50% del valor de pasaje, o sea, que comprando el boleto de pasaje hacia Buenos Aires la ida corría por cuenta del operador y el retorno por cuenta de los usuarios, solo se requería comprar el boleto. Al intentar hacer válida esa compensación, salía más caro, \$us482.-, comprar el boleto con la compensación que comprar el boleto de ida y vuelta a Buenos Aires que sale \$us471,30.- (fojas 1 a 6).
2. Mediante Nota de 11 de enero de 2018, Boliviana de Aviación resolvió la reclamación directa interpuesta por los usuarios ratificando el contenido de las notas de compensación entregadas el 30 de abril de la pasada gestión, siendo que los términos y condiciones fueron claramente expresados en la misma y que, por motivos de control interno y auditorías que se realizan, las compensaciones deben ser realizadas dentro de la gestión del incidente (fojas 8).
3. Mediante Nota de 24 de enero de 2018, los usuarios presentaron su Reclamación Administrativa ante la ATT expresando que el funcionario de apellido Silva habló con todas las personas que quedaron fuera de la aeronave, más o menos 30 pasajeros, que se efectuaría la compensación por la demora del vuelo, señalando que en el próximo vuelo, La Paz-Buenos-Aires o Buenos Aires - La Paz, el costo del pasaje sería de \$us500.-, solo habría que pagar \$us250.-, Para ello dieron una carta compensatoria, para hacerla válida. A la consulta sobre el uso de ésta el funcionario indicó que se podía comprar el pasaje hasta diciembre. El 26 de diciembre de 2017 al intentar comprar los pasajes para el viaje a Buenos Aires y hacer valer la compensación comprometida, informaron que comprar los pasajes con la compensación es más caro que comprar sin descuentos; la carta compensatoria está con códigos que no se sabía qué significaban hasta llegar a las oficinas de BoA y no era lo prometido; los ciudadanos no tienen porque saber códigos que manejan las líneas aéreas. Es un engaño de BoA, sólo se pide el descuento ofrecido por BoA. (fojas 9 a 10).
4. Mediante correo electrónico, el 25 de enero de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes solicitó información al operador y lo instó a buscar un avenimiento con el usuario, sin que se llegue a ningún acuerdo (fojas 11 a 12).
5. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 118/2018 emitido el 25 de julio de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió formular cargos contra Boliviana de Aviación por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso d), infracción de Tercer Grado del parágrafo III del artículo 71 del Reglamento aprobado por la Resolución Ministerial N° 030 al haber presuntamente vulnerado lo establecido en el inciso f) del artículo 101 de la Ley N° 2902 por la presunta información incompleta proporcionada a los usuarios sobre la compensación otorgada el 30 de abril de 2017. Otorgando el plazo de siete días para contestar tal Auto y presentar sus descargos (fojas 19 a 22).
6. Mediante memorial presentado el 31 de agosto 2018, el operador respondió a los cargos formulados y presentó pruebas de descargo (fojas 29 a 45).





7. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 221/2018 de 30 de noviembre de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió: **i)** Declarar fundada la Reclamación Administrativa presentada por Jorge Dorval Espejo, Blanca Dorval Espejo y Nemecio Fausto Loza Alanoca contra BoA al no haber el operador desvirtuado la infracción establecida en el inciso d) infracción de Tercer grado del párrafo III del artículo 71 del Reglamento aprobado por la Resolución Ministerial N° 030, al haber vulnerado el inciso f) del artículo 114 de la Ley N° 165 y el inciso f) del artículo 101 de la Ley N° 2902, por la información incompleta proporcionada a los usuarios como resultado de la compensación otorgada el 30 de abril de 2017; **ii)** Sancionar a BOA con la imposición de la sanción de apercibimiento por la comisión de la infracción establecida en el inciso d) infracción de tercer grado del párrafo III del artículo 71 del Reglamento aprobado por la Resolución Ministerial N° 030, al haber vulnerado el inciso f) del artículo 114 de la Ley N° 165 y el inciso f) del artículo 101 de la Ley N° 2902, por la información incompleta proporcionada a los usuarios sobre la compensación otorgada el 30 de abril de 2017; **iii)** Instruir a BoA ampliar la vigencia de la compensación otorgada a favor de los usuarios por el plazo adicional de cinco días a ser computados desde el momento en que el operador haga conocer de forma preferente a los usuarios las tarifas promocionales aplicables para la ruta La Paz - Buenos Aires ida y vuelta, de modo que tengan la posibilidad de realizar la elección más adecuada a sus intereses en el tramo respectivo y signifique una materialización efectiva de los beneficios de la compensación otorgada por la cancelación del vuelo en los términos del artículo 3 del Reglamento aprobado por la Resolución Ministerial N° 030 y **iv)** Instruir a BoA proporcionar a los usuarios información confiable, completa, continua y comprensible, sea verbal o escrita, en relación a las condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo (fojas 56 a 62).

8. Mediante memorial presentado el 21 de diciembre de 2018, Ronald Salvador Casso Casso, en representación de BoA, interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 221/2018 de 30 de noviembre de 2018, argumentando lo siguiente (fojas 65 a 66):

i) La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 221/2018 carece de motivación y vulnera principios fundamentales del derecho como el debido proceso que hacen a la seguridad jurídica.

ii) La resolución impugnada no consideró que los usuarios fueron informados debidamente, como se dispone en el inciso f) del artículo 114 de la Ley N° 165, respecto a las condiciones de la compensación otorgada; según se acredita mediante el Informe de 4 de agosto de 2018 emitido por Diego Silva, Supervisor Tráfico BUE del operador, en el cual se señaló que se les explicó los costos sobre la carta entregada en beneficio de los pasajeros, incluso se les habría indicado que tenían un ticket bonificado sobre un boleto en una ruta por el que sólo abonarían tasas e impuestos; respecto a lo cual el recurrente reitera que dicha prueba no fue debidamente valorada en la resolución ahora impugnada, situación que es una flagrante vulneración al debido proceso.

iii) La carta de compensación señala el plazo perentorio para ser usada, "...para ser utilizado hasta el 31 de diciembre de 2017...", el regulador sin fundamentación legal manifestó que tal plazo quedaba interrumpido por la presentación de la reclamación. El reclamo fue presentado el 28 de diciembre de 2017 y no se solicitó la ampliación del plazo, refiriéndose únicamente al tema tarifario. La Resolución impugnada no consideró la verdad material de los hechos ni el origen de la asignación de la bonificación. Debe considerarse el principio de verdad material de acuerdo a lo establecido en la Sentencia Constitucional Plurinacional 0510/2013 de 19 de abril de 2013 y el párrafo I del artículo 180 de la Constitución Política del Estado.

iv) El 30 de abril de 2017 se sufrió un incidente de mantenimiento no programado lo cual debió ser considerado como una causal de exoneración de responsabilidad, habiéndose asistido a los usuarios con hotel, almuerzo, cena, merienda, transporte y adicionalmente se los benefició con una carta de compensación equivalente a un tramo, es decir, mucho más del 25% que establece el artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado por el Decreto Supremo N° 285.

v) La Autoridad Reguladora no solamente conoce las tarifas que aplica BoA, sino que éstas





son aprobadas por la ATT; en diciembre de 2017, fecha en la que los usuarios pretendían realizar el viaje, únicamente existía disponibilidad de vuelos de retorno en tarifa normal y no en una promocional, siendo la elevada demanda de pasajes en dicha época, no atribuible a BoA. Pretender atribuir al operador una situación externa a su alcance constituye una vulneración a sus intereses legítimos y al debido proceso; ya que habiendo sido entregada la carta de compensación 8 meses antes los usuarios tuvieron alrededor de un año para comprar su boleto de retorno en una tarifa promocional y el que se hayan apersonado en el mes de diciembre (temporada alta), es atribuible a la negligencia de éstos.

vi) Se evidencia la inexistencia de fundamentación y motivación suficiente, elementos que constituyen elementos del debido proceso por lo que el proceso administrativo sancionatorio es nulo de pleno derecho.

9. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2019 de 6 de febrero de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de BoA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 221/2018 de 30 de noviembre de 2018, confirmándola totalmente; en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 70 a 74):

i) Los usuarios adquirieron pasajes para la ruta Buenos Aires - La Paz del 30 de abril de 2017, debido a un mantenimiento no programado el operador dispuso el cambio de aeronave, con una capacidad menor a la inicialmente asignada, dando lugar a una sobreventa; por ello, los usuarios no pudieron abordar el vuelo que tenían programado. El operador les otorgó hospedaje, almuerzo, cena, merienda, transporte y una compensación consistente en un boleto de ida "OW" en la ruta a/de Buenos Aires para ser utilizado hasta el 31 de diciembre de 2017, aclarando que el boleto era intransferible y el pasajero debía pagar los impuestos y tasas de ley, aspectos especificados en la nota del operador emitida el 30 de abril de 2017. El 26 de diciembre de 2017 los usuarios se apersonaron para utilizar la compensación otorgada; sin embargo, la compra del pasaje con la citada compensación resultaba más onerosa que adquirirla sin descuentos.

ii) El recurrente no especifica cuál sería la actuación, dentro de la resolución recurrida, con la que la ATT vulneraría el debido proceso; si el caso fuera la falta de motivación y/o fundamentación, en el recurso de revocatoria tampoco individualiza el citado agravio fundamentando la supuesta falta de motivación; por lo que no se puede emitir mayor pronunciamiento al respecto. La resolución recurrida no contiene ninguno de los elementos citados por el parágrafo I del artículo 35 de la Ley N° 2341, careciendo de fundamento el porqué la "RAR 221/2018" debería ser tachada como nula.

iii) El Considerando 4 de la "RAR 221/2018" efectuó la revisión de la "nota de 31 de diciembre de 2017"(sic) por la cual se otorgó la compensación a favor de los usuarios, concluyendo que estableció las siguientes condiciones: boleto de ida "OW" por un solo tramo, La Paz-Buenos Aires o Buenos Aires-La Paz, a ser utilizado hasta el 31 de diciembre de 2017, intransferible y aclarando que el pasajero debería pagar los impuestos y tasas de ley. Si bien el operador otorgó un boleto de ida "OW", no especificó en qué consistía esa modalidad, tampoco aclaró a los usuarios las diferencias existentes en cuanto a los billetes con tarifa normal y promocional, así como su incidencia en cuanto a su costo final, información relevante que hubiera posibilitado que los usuarios puedan percibir materialmente los beneficios de la compensación otorgada y cumplir de esa manera los términos del artículo 3 del Reglamento Regulatorio de Transporte Aéreo, aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 30 de 30 de enero de 2017. Las pruebas de descargo presentadas no desvirtuaron los cargos formulados mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 118/2018.

iv) Sobre el argumento de que el incidente de mantenimiento no programado del 30 de abril de 2017 debió ser considerado como una causal de exoneración de responsabilidad, se advierte que tal alegación no formó parte del proceso de instancia, simplemente porque el objeto del mismo fue otro, consecuente con la formulación de cargos, por lo que la supuesta causal de exoneración o liberación por caso fortuito o por imposibilidad sobreviniente no formó parte de la controversia administrativa, por lo que no corresponde efectuar mayores consideraciones al respecto.





v) En la resolución recurrida se incluyó la definición de “restitución” establecida en el artículo 3 del Reglamento Regulatorio de Transporte Aéreo, la naturaleza de dicha figura es la restitución de un derecho vulnerado que debe ser materialmente perceptible por quien sufrió la transgresión de su derecho y no constituirse en una simple expectativa. Las tarifas aprobadas por la ATT y las “temporadas altas y/o bajas” debieron ser previstas por el operador para que los usuarios pudieran haber dispuesto de la restitución de derechos durante el plazo ofrecido por BoA, 31 de diciembre de 2017, sin especificar que fuera temporada alta o no. El recurrente confirmó que los usuarios no gozaron de información confiable, completa, continua y comprensible, sea verbal o escrita, sobre las condiciones de la restitución de sus derechos.

10. Mediante memorial presentado el 28 de febrero de 2019, Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2019 de 6 de febrero de 2019, reiterando los argumentos expuestos en su recurso de revocatoria y añadiendo los siguientes (fojas 77 a 86):

i) No existe fundamentación sobre la base normativa en la que el ente regulador se amparó para considerar que la vigencia de la Carta de Compensación quedó interrumpida con la presentación de la reclamación.

ii) El ente regulador incumplió el principio de tipicidad establecido en el artículo 73 de la Ley N° 2341 al imponer una sanción por una conducta que no se encuentra descrita en la norma utilizada al formular cargos, ya que no citó ninguna norma expresa que obligue al operador a explicar al usuario las diferencias conceptuales entre tarifa promocional y tarifa normal.

11. Mediante Auto RJ/AR-018/2019 de 12 de marzo de 2019, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico presentado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2019 de 6 de febrero de 2019 (fojas 88).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 312/2019, de 18 de junio 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 planteado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de la empresa Boliviana de Aviación - BOA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2019 de 6 de febrero de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente y, en su mérito, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 221/2018 de 30 de noviembre de 2018.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 312/2019, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado establece que el Estado garantiza el derecho al debido proceso y a la defensa.

2. Los incisos c) y d) del artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo establecen entre los principios generales de la actividad administrativa el de verdad material, que dispone que la Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil; y el de sometimiento pleno a la ley, que señala que la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.

3. El artículo 40 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado por el Decreto Supremo N° 0285 dispone que cuando el transportista se vea en la necesidad de negar el embarque a un pasajero que tenga reserva confirmada, como primera medida deberá solicitar pasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero voluntario y el transportista encargado de efectuar el vuelo, las cuales pueden ser las que se señalan a continuación: a) Servicios, comunicación telefónica, alimentación, transporte, tasas





de aeropuerto y hospedaje hasta el siguiente vuelo y otros gastos relacionados directamente con su viaje, pudiendo ser todos o parte de ellos según sea necesario. b) Endoso o transferencia a otro transportador. c) Una compensación equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del trayecto incumplido, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el pasajero, pudiendo ser billetes de pasaje, bonos o reconocimiento de millas, para cualquier servicio ofrecido en las rutas del transportista. En caso que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el transportista aéreo deberá compensarles inmediatamente y prestarles asistencia de conformidad con las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.

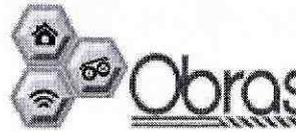
4. El inciso d) del párrafo III del artículo 41 del citado Reglamento señala: Si, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el embarque es denegado por sobreventa, el transportador deberá, además del procedimiento señalado en el Artículo 40 del presente Reglamento, proporcionar al pasajero un espacio en el siguiente vuelo disponible a su destino final, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para el embarque del pasajero con otro transportador a la mayor brevedad posible. Además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del boleto sobre el trayecto incumplido, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada.

5. Conforme a los antecedentes del caso y considerando el marco normativo aplicable, corresponde analizar los argumentos expuestos en el recurso jerárquico. Así, respecto a que *la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 221/2018 carece de motivación y vulnera principios fundamentales del derecho como el debido proceso que hacen a la seguridad jurídica en nuestro país*; corresponde señalar que al ser genérica la invocación efectuada por el recurrente no se puede emitir pronunciamiento al respecto.

6. En cuanto a que *la resolución impugnada no consideró que los usuarios fueron informados debidamente, como se dispone en el inciso f) del artículo 114 de la Ley N° 165, respecto a las condiciones de la compensación otorgada; según se acredita mediante el Informe de 4 de agosto de 2018 emitido por Diego Silva, Supervisor Tráfico BUE del operador, en el cual se señaló que se les explicó los costos sobre la carta entregada en beneficio de los pasajeros, incluso se les habría indicado que tenían un ticket bonificado sobre un boleto en una ruta por el que sólo abonarían tasas e impuestos; respecto a lo cual el recurrente reitera que dicha prueba no fue debidamente valorada en la resolución ahora impugnada, situación que es una flagrante vulneración al debido proceso*; corresponde señalar que es errónea la interpretación de la previsión normativa efectuada por BoA restringiendo y determinando los aspectos sobre los que debería informar a los usuarios antes y durante la ejecución del servicio; sin embargo, existiendo la evidencia de que el operador cumplió con lo establecido en los artículos 40 y 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, normativa que estaba obligado a cumplir, al otorgar hospedaje, almuerzo, cena, merienda, transporte y una compensación consistente en un boleto de ida "OW" en la ruta a/de Buenos Aires para ser utilizado hasta el 31 de diciembre de 2017, aclarando que el boleto era intransferible y el pasajero debía pagar los impuestos y tasas de ley, aspectos especificados en la nota del operador emitida el 30 de abril de 2017 y toda vez que tal compensación fue voluntariamente aceptada, a pesar de que pudo ser oportunamente rechazada por los usuarios, no sería válido el análisis y las conclusiones efectuados por el ente regulador.

7. Con relación a que *la carta de compensación señala el plazo perentorio para ser usada, "...para ser utilizado hasta el 31 de diciembre de 2017..."*, causa extrañeza que el regulador sin fundamentación legal manifieste que dicho plazo quedaba interrumpido por la presentación de la reclamación, peor si se considera que el reclamo fue presentado el 28 de diciembre de 2017 y que no se solicitó la ampliación del plazo, refiriéndose únicamente al tema tarifario. La Resolución impugnada no consideró la verdad material de los hechos ni el origen de la asignación de la bonificación. Debe considerarse el principio de verdad material de acuerdo a lo establecido en la Sentencia Constitucional Plurinacional 0510/2013 de 19 de abril de 2013 y el párrafo I del artículo 180 de la Constitución Política del Estado; es menester precisar que si la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes consideraba la pertinencia de suspender el plazo de utilización de la Carta de Compensación,





fijado por el operador y aceptada voluntariamente por los usuarios, debió adoptar determinación expresa al recibir la reclamación administrativa de los usuarios y no como extemporáneamente lo hizo.

Resulta evidente lo afirmado por BoA respecto a que los usuarios a los que se otorgó la Carta de Compensación en ningún momento solicitaron la ampliación de la vigencia de la misma determinada por el operador y aceptada voluntariamente por ellos, lo cual podría haber afectado la búsqueda de la verdad material del caso y el principio de sometimiento pleno a la ley.

8. Respecto a que *el 30 de abril de 2017 se sufrió un incidente de mantenimiento no programado lo cual debió ser considerado como una causal de exoneración de responsabilidad, habiéndose asistido a los usuarios con hotel, almuerzo, cena, merienda, transporte y adicionalmente se los benefició con una carta de compensación equivalente a un tramo, es decir, mucho más del 25% que establece el artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado por el Decreto Supremo N° 0285; corresponde señalar que es evidente lo señalado por el ente regulador en relación a que tal alegación no formó parte del proceso de instancia, siendo otro el objeto del mismo, consecuente con la formulación de cargos, por lo que la supuesta causal de exoneración o liberación por caso fortuito o por imposibilidad sobreviniente no formó parte de la controversia administrativa. Por otra parte respecto a que la Carta de Compensación otorgada sería "mucho más del 25%" establecido normativamente, el operador no aportó documentación tarifaria alguna que acredite tal afirmación: sin embargo, toda vez que la compensación ofrecida fue voluntariamente aceptada no está en cuestión la pertinencia o no de la compensación emitida.*

9. En cuanto a que *la Autoridad Reguladora no solamente conoce las tarifas que aplica BoA, sino que éstas son aprobadas por la ATT; en diciembre de 2017, fecha en la que los usuarios pretendían realizar el viaje, únicamente existía disponibilidad de vuelos de retorno en tarifa normal y no en una promocional, siendo la elevada demanda de pasajes en dicha época, no atribuible a BoA. Pretender atribuir al operador una situación externa a su alcance constituye una vulneración a sus intereses legítimos y al debido proceso; ya que habiendo sido entregada la carta de compensación 8 meses antes los usuarios tuvieron alrededor de un año para comprar su boleto de retorno en una tarifa promocional y el que se hayan apersonado en el mes de diciembre (temporada alta), es atribuible a la negligencia de éstos; corresponde señalar que el fundamento expresado al respecto por el ente regulador con referencia a que se incluyó la definición de "restitución" establecida en el artículo 3 del Reglamento Regulatorio de Transporte Aéreo, resaltando que la naturaleza de dicha figura es la restitución de un derecho vulnerado, misma que debe ser materialmente perceptible por quien sufrió la transgresión de su derecho y no constituirse en una simple expectativa; en tal sentido, las tarifas aprobadas por la ATT y las "temporadas altas y/o bajas" debieron ser previstas por el operador de tal forma que los usuarios pudieran haber dispuesto del beneficio obtenido a manera de restitución de derechos durante el plazo ofrecido por BoA, el cual vencía el día 31 de diciembre de 2017 sin especificar que fuera temporada alta o no y que el recurrente no hace otra cosa que certificar que los usuarios no gozaron de información confiable, completa, continua y comprensible, sea verbal o escrita, sobre las condiciones de la restitución de sus derechos resulta insuficiente por su carácter subjetivo; no es correcto.*

La referencia a que la restitución debe ser "materialmente perceptible" no cuenta con una motivación válida ni con una fundamentación suficiente; al contrario, es evidente que los usuarios contaron en primer término con la facultad de aceptar o rechazar tal oferta de compensación y una vez aceptada contaron con el tiempo suficiente para tomar conocimiento de las tarifas del operador en la ruta objeto de la compensación, las cuales son públicas, por lo que más allá de pretender establecer si el operador debió prever las variaciones tarifarias y su implicación en la compensación, el operador ha logrado desvirtuar su supuesta responsabilidad al respecto.

Cabe dejar establecido que la afirmación del ente regulador relativa a una supuesta dificultad de los usuarios en comprender la terminología utilizada en la Carta de Compensación no cuenta con la fundamentación suficiente, ya que ignorando el término "OW", la citada Carta es





clara y comprensible en cuanto a las condiciones de reposición establecidas por el operador y aceptadas voluntariamente por los usuarios.

10. Con relación a que *se evidencia la inexistencia de fundamentación y motivación suficiente, elementos que constituyen elementos del debido proceso por lo que el proceso administrativo sancionatorio es nulo de pleno derecho*; corresponde señalar que si bien no se ha constatado la existencia de ninguna de las causales de nulidad establecidas en la normativa, sí se ha evidenciado que los pronunciamientos emitidos por el ente regulador carecen de la fundamentación y motivación suficiente lo cual podría haber afectado el debido proceso, siendo necesario que se analice el caso bajo el alcance de los criterios establecidos en la presente Resolución.

11. Acerca de que *no existiría fundamentación sobre la base normativa en la que el ente regulador se amparó para considerar que la vigencia de la Carta de Compensación quedó interrumpida con la presentación de la reclamación*; corresponde señalar que es evidente que la decisión adoptada por el ente regulador carece de la fundamentación normativa en la que se ampararía. Tampoco existe fundamentación respecto a la normativa sobre la que se basó para haber determinado instruir a BoA ampliar la vigencia de la compensación otorgada a favor de los usuarios por el plazo adicional de cinco días a ser computados desde el momento en que el operador haga conocer de forma preferente a los usuarios las tarifas promocionales aplicables para la ruta La Paz - Buenos Aires ida y vuelta; debiendo, en su caso, tales aspectos ser debidamente motivados y fundamentados.

12. En cuanto a que *el ente regulador incumplió el principio de tipicidad establecido en el artículo 73 de la Ley N° 2341 al imponer una sanción por una conducta que no se encuentra descrita en la norma utilizada al formular cargos, ya que no citó ninguna norma expresa que obligue al operador a explicar al usuario las diferencias conceptuales entre tarifa promocional y tarifa normal*; corresponde señalar en primer término que de acuerdo a lo establecido en el inciso b) del párrafo I del artículo 22 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285 el pasajero tiene derecho a que el transportador (o su agente general de ventas) o el agente de viajes, independientemente del medio utilizado por el pasajero, le proporcionen información confiable entre otra sobre los tipos de tarifa disponibles del transportador del que solicita el servicio. En caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de los distintos transportadores para la ruta solicitada y su vigencia, con indicación clara de las restricciones aplicables, en caso de existir, y de las condiciones de reembolso; es decir que al contrario de lo afirmado por BoA sí existe previsión expresa al respecto.

13. Respecto a un supuesto *incumplimiento al principio de tipicidad por parte del ente regulador*, ello no es evidente ya que la ATT formuló cargos por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso d), infracción de Tercer Grado del párrafo III del artículo 71 del Reglamento aprobado por la Resolución Ministerial N° 030 al haber presuntamente vulnerado lo establecido en el inciso f) del artículo 101 de la Ley N° 2902 presunta información incompleta proporcionada a los usuarios sobre la compensación otorgada el 30 de abril de 2017, imponiendo la sanción prevista para la supuesta infracción.

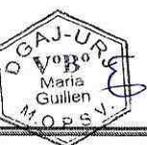
14. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de la empresa Boliviana de Aviación - BoA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2019 de 6 de febrero de 2019, revocándola totalmente y, en su mérito, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 221/2018 de 30 de noviembre de 2018.

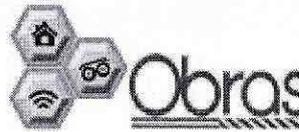
POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de la empresa Boliviana de Aviación - BoA, en contra de la Resolución





Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 6/2019 de 6 de febrero de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente y, en su mérito, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 221/2018 de 30 de noviembre de 2018.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que proceda a emitir una nueva Resolución, de acuerdo a lo previsto por el artículo 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en el presente fallo.

Comuníquese, regístrese y archívese.


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

