



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 159

La Paz, 24 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 10/2019 de 19 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. El 2 de febrero de 2016, Jorge Ramiro Iporre Terán efectuó reclamación directa contra Boliviana de Aviación por la demora del vuelo N° OB 767 en la ruta Miami-Santa Cruz, desde las 22:00 hasta las 8:40 del día siguiente.

2. El 15 de febrero de 2016, Boliviana de Aviación resolvió la reclamación directa del usuario declarándola improcedente e informándole que la modificación del vuelo se debió a que una de las aeronaves desvió a Bogotá, siguiendo protocolos de seguridad por la activación de una alarma en el panel de control, motivo por el cual se reprogramó toda la malla integrada de vuelos, ocasionando las demoras correspondientes, siendo causales de liberación de responsabilidad las contingencias técnicas no atribuibles al mantenimiento preventivo, debido a que escapan al control del operador.

3. El 22 de febrero de 2016, Jorge Ramiro Iporre Terán presentó reclamación administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, reclamando el pago de las compensaciones establecidas por ley de acuerdo a la demora que se produjo.

4. El 22 de febrero de 2016, 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 BoA remita constancia de haber solucionado la reclamación.

5. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 159/2016 emitido el 27 de septiembre de 2016, la Autoridad fiscalizadora resolvió formular cargos contra Boliviana de Aviación por: **i)** la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso l) del numeral V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte, concordante con los incisos a) y g) del artículo 133 de la misma Ley con relación a la vulneración de los derechos establecidos en los incisos d) y f) del artículo 114 de la Ley por la demora e interrupción del transporte; **ii)** la presunta vulneración de lo establecido en los incisos f) del artículo 114 y f) del artículo 133 de la Ley N° 165 en relación a lo descrito en el inciso a) del artículo 23 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, por la mala información brindada al usuario; **iii)** la presunta comisión de la infracción prevista en el inciso e) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165, al haber vulnerado los incisos a) b) y c) del artículo 101 de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de la República de Bolivia, por el maltrato y la discriminación al usuario; y **iv)** la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso k) del artículo 114 de la Ley N° 165, concordante con el inciso e) del artículo 102 de la Ley N° 2902, por la demora en la entrega del equipaje del usuario; otorgando el plazo de siete días para la presentación de la documentación requerida.

6. El 19 de diciembre de 2016, el operador respondió a los cargos formulados y presentó pruebas de descargo.

7. El 25 de julio de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 145/2017 que resolvió declarar fundados los cargos formulados e





instruyó a BoA a efectuar el pago de la sanción establecida en el inciso c) del párrafo II del artículo 45 de las Normas aprobadas por el Decreto Supremo N° 0285 a favor del usuario, disponiendo que efectúe el pago del 40% del importe pagado por el pasaje, correspondiendo pagar USD346.-; en consideración a lo siguiente:

i) La ATT centró su análisis en identificar si existió presunta demora en el vuelo, mala información brindada al usuario, maltrato y demora en la entrega del equipaje y si el operador respondió a los cargos formulados en su contra oportunamente.

ii) Respecto al cargo por el incumplimiento de itinerario por la demora de vuelo, las afirmaciones del operador no fueron demostradas, toda vez que si bien el Jefe del Departamento de Mantenimiento y el Informe presentado, expresan que la demora es atribuida a razones técnicas, es necesario precisar que lo aseverado por BoA no puede ser considerado como una prueba válida, toda vez que el mismo no puede ser calificado como una instancia competente para certificar fallas técnicas que podrían suscitarse; toda vez que no existen las certificaciones emitidas por la autoridad competente para el efecto; el operador no desvirtuó los cargos formulados por la demora del vuelo OB 767.

iii) El operador no puede pretender que lo establecido en su contrato de adhesión prevalezca sobre la normativa vigente, siendo su obligación transportar a las personas en condiciones de seguridad al lugar convenido dentro del término y cumplir la hora señalada en el pasaje excepto por causas no atribuibles al operador conforme lo establece el artículo 133 de la Ley N° 165.

iv) Sobre la mala información brindada al usuario, BoA reconoció que no se brindó la información oportuna al usuario, no obstante que tuvo el tiempo necesario para poner en conocimiento del mismo la demora sufrida y las razones que generaron el hecho; BoA tuvo más de 18 horas para informar a los pasajeros sobre la demora del vuelo y no lo hizo.

v) Sobre el maltrato y discriminación al usuario, el operador manifestó: "(...) en ningún momento se descuidó o desamparó a los pasajeros, pese a que el personal (...) es muy reducido en la estación de Miami, realizó todo el esfuerzo necesario y de acuerdo a las posibilidades (...) y por las condiciones y características del aeropuerto de Miami, se tuvo que atender con la alimentación que se contaba en ese momento (café y Sandwiches) y no era posible el traslado a un hotel (...)". Sin embargo, el operador presentó como prueba de descargo copia del informe OB.MIACK. INF20/2016 de 2 de diciembre de 2016, que señala: "(...) a los pasajeros destino final Ezeiza (Buenos Aires), se asignó boletos en Aerolíneas Argentinas para el día siguiente y el hospedaje en hotel, según respaldo y al resto de los pasajeros con destino Bolivia, según la capacidad del 737 se distribuyó un refrigerio de un sándwich y café, el café se compró de la cafetería del aeropuerto y el sándwich se solicitó al catering, según su disponibilidad en ese momento". Evidenciándose que el trato y atención entre los usuarios del vuelo OB 767 fue diferenciado.

vi) El vuelo demoró más de 6 horas, debiendo aplicarse el inciso e) del párrafo II del artículo 45 de las Normas aprobadas por el Decreto Supremo N° 0285: "Cuando la demora o interrupción sea superior a 6 horas: El incumplimiento a las compensaciones será sancionado con el 40% del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario". BoA debe pagar la sanción de 40% del importe del billete del pasaje a favor del usuario; el costo del pasaje asciende a USD865.- correspondiendo el pago de USD346.-

vii) Sobre la demora en la entrega del equipaje del usuario, BoA no presentó constancia de la fecha de entrega del equipaje. No corresponde otorgar los gastos de necesidades mínimas, ya que el domicilio del usuario estaba en el lugar de destino.

8. Mediante memorial presentado el 10 de agosto de 2017, 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 145/2017, argumentando lo siguiente (fojas 85 a 79):

i) La "RAR 145/2017" no efectuó una adecuada revisión a los descargos presentados, haciendo una valoración incorrecta sobre los hechos suscitados. La demora del vuelo se debió al arrastre que ocasionó el vuelo 0B767 del día 30 de ese mes y año en la ruta Miami-Santa Cruz, el cual inició sus operaciones de acuerdo al itinerario y durante el trayecto se presentaron problemas en uno de los motores, respaldando dicha aseveración con el Informe emitido por el Jefe del Departamento de Mantenimiento, alegando caso fortuito al haberse presentado dicho problema de un momento a otro; ocasionando que se modifique toda la malla vuelos, así como que se suspendan ciertos itinerarios.

iii) Dichos percances técnicos están respaldados por los documentos oficiales y autorizados por la Dirección General de Aeronáutica Civil, documentación que se debería valorar como prueba de reciente obtención en el trámite del recurso de revocatoria.

iv) Una vez que se conocieron los problemas presentados en la aeronave con matrícula CP-2881, BoA tuvo que preparar otra aeronave disponible de menor capacidad para transportar a los pasajeros que tenían la ruta Viru Viru-Miami y viceversa, por lo que al tener cambio de equipo, los pasajeros tuvieron que ser reubicados en diferentes vuelos y destinos por las conexiones que tenían; sin embargo, en el caso de los pasajeros con destino a Santa Cruz, conexión Cochabamba, tuvieron que esperar la hora de salida, ya que a consecuencia de los movimientos que se realizaron en las mallas de vuelos y el tipo de aeronave, se originó la demora tanto en la salida como en la preparación previa al vuelo de retorno, dando cumplimiento a los requisitos de la Autoridad Aeronáutica de los Estados Unidos.

v) La ATT debe realizar un nuevo análisis sobre la supuesta mala información brindada al usuario, ya que si bien el vuelo 0B767 de 31 de enero de 2016 debía salir a horas 23:00, no se comunicó a los pasajeros sobre el retraso que éste iba a sufrir con anticipación debido a que por la información proporcionada por el Centro de Control de Operaciones, la aeronave tendría una demora que no sería significativa. En cuanto al horario que BoA utiliza los mostradores en dicho Aeropuerto, los pasajeros tuvieron que ingresar a sala de preembarque a la espera del vuelo, siendo informados en todo momento respecto al avance de la operación, por lo que no existía manera alguna de informar de manera anticipada a los pasajeros, pero al ser las operaciones aéreas complejas por los procedimientos técnicos y de seguridad que deben cumplirse, era conveniente mantenerlos en sala de pre embarque.

vi) Con relación al maltrato y discriminación supuestamente sufrido por el usuario, una vez que los pasajeros se encontraban en pre embarque era imposible sacarlos a hoteles debido a las políticas del Aeropuerto que no permiten realizar el des-chequeo, toda vez que BoA no contaba con mostradores para volver a chequear a los pasajeros. A esa hora el Aeropuerto de Miami no cuenta con ningún servicio de alimentación abierto en el Gate asignado, salvo una cafetería que sirvió para atender a los pasajeros con la entrega de un refrigerio que contenía un sándwich y café; no se descuidó a los pasajeros, habiendo realizado los esfuerzos necesarios para atenderlos pese a las limitaciones de personal.

vii) Sobre el traslado de los equipajes, se debe considerar que la aeronave programada para la ruta Viru Viru-Miami es un Boeing 767, con capacidad de 225 asientos, en tanto que la aeronave que se habilitó tenía capacidad de 168 asientos, lo que impedía trasladar todos los equipajes, por lo que a tiempo prever la seguridad de la operación, se vio la necesidad de trasladar el equipaje sobrante en el siguiente vuelo.

viii) El numeral 3 del inciso a) del parágrafo III del artículo 41 y en el inciso e) del parágrafo II del artículo 45 de las Normas aprobadas por el Decreto Supremo N° 285 establecen que cuando la demora o interrupción, sea superior a las 6 horas, el incumplimiento a las compensaciones será sancionado con el 40% del importe del billete





de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario. El cálculo realizado por la ATT pretendió generar un daño económico a BoA con la apropiación indebida de recursos del Estado, ya que se instruyó el pago por el total del billete adquirido a favor del usuario, cuando el presunto tramo demorado es únicamente en la ruta Miami - Cochabamba.

9. El 21 de septiembre de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2017 que resolvió i) Aceptar el recurso de revocatoria interpuesto por BoA contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 110/2015, a efecto de subsanar el punto dispositivo Quinto de esa Resolución y ii) Instruir a BoA el pago a favor del usuario de USD216,08.-.

10. Habiendo sido notificado el operador el 28 de septiembre de 2017, el día 4 de octubre de 2017, Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2017.

12. A través de la Resolución Ministerial N° 65 de 7 de febrero de 2018, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda aceptó el recurso jerárquico planteado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación - BoA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2017 de 21 de septiembre de 2017, revocándola totalmente y, en su mérito, revocó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 145/2017, de 25 de julio de 2017. Además instruyó a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolver la reclamación presentada por el usuario, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en el presente acto.

13. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 54/2018, de 30 de mayo de 2018, la ATT resolvió declarar fundados los cargos formulados e instruyó a BoA a efectuar la compensación en dinero el monto equivalente a una noche de hotel en Miami, para lo cual se realizará el cálculo de la suma considerando como base los precios de los hoteles que, en fechas próximas al 31 de enero de 2016 contrató en casos similares a este, en el marco de lo establecido en la RM 065/2018; el pago de la sanción establecida en el inciso c) del párrafo II del artículo 45 de las Normas aprobadas por el Decreto Supremo N° 0285 a favor del usuario, disponiendo que efectúe el pago del 40% del importe pagado por el pasaje, correspondiendo pagar USD216,08; efectuar la indemnización por la entrega retrasada de sus dos equipajes por el valor de 1366,66 Derechos Especiales de Giro (fojas 121 a 129).

14. El 22 de junio de 2018, BoA interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 54/2018 y la ATT, mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP71/2019 de 3 de agosto de 2019 revocó la misma por carecer de fundamentación y motivación y no haberse valorado las pruebas y se instruyó emitir una nueva resolución (155 a 161).

15. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TR LP 185/2018 de 31 de octubre de 2018, la ATT resolvió declarar fundados los cargos formulados e instruyó a BoA a efectuar la compensación en dinero el monto equivalente a una noche de hotel en Miami, para lo cual se realizará el cálculo de la suma considerando como base los precios de los hoteles que, en fechas próximas al 31 de enero de 2016 contrató en casos similares a este, en el marco de lo establecido en la RM 065/2018; el pago de la sanción establecida en el inciso c) del párrafo II del artículo 45 de las Normas aprobadas por el Decreto Supremo N° 0285 a favor del usuario, disponiendo que efectúe el pago del 40% del importe pagado por el pasaje, correspondiendo pagar USD216,08; efectuar la indemnización por la entrega retrasada de sus dos equipajes por el valor de 1000 Derechos Especiales de Giro (fojas 166 a 175).





16. El 22 de noviembre de 2018, BoA interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TR LP 185/2018, argumentado lo siguiente (fojas 180 a 183):

i) La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TR LP 185/2018 incumple la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP71/2019, debiendo haber examinado, valorado las pruebas que cursan en el expediente.

ii) Se vulneró la norma expresa en el art. 63 de la Ley N° 2341, los principios constitucionales de legalidad, irretroactividad y la jurisprudencia constitucional, puesto que además de no considerar la prueba presentada, la misma agrava la sanción dispuesta a través de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 145/2017, misma que disponía el pago del 40% del billete aéreo en el tramo incumplido únicamente.

iii) La resolución es nula de pleno derecho conforme al inc. e) y d), párrafo I del art. 35 de la Ley N° 2341.

iv) No es cierto que el incidente se haya suscitado un día antes ni que se haya tenido 18 horas para informar a los pasajeros sobre la demora. El incidente fue originado el mismo día del vuelo correspondiente.

v) El usuario no registró teléfono de contacto ni dirección en Miami para poder contactarse con él, incumpliendo el art. 115 de la Ley N° 165. Es estas circunstancias no existía posibilidad de comunicarse con el usuario para informar la situación de fuerza mayor acaecida el mismo día de su vuelo.

vi) Rechazamos que el trato haya sido diferenciado y discriminatorio.

vii) De acuerdo a lo establecido en el art. 19 del Convenio de Montreal, no corresponde de ninguna manera la sanción impuesta en la RAR 185/2018 donde instruye el pago de 1000 DEG por la demora del equipaje y ya se determinó en la RAR 145/2017 que no corresponde otorgar gastos de necesidad mínimas, toda vez que el domicilio del usuario se encontraba en el lugar de destino.

17. La ATT dispuso de oficio la apertura de un término de prueba mediante el Auto ATT-DJ-A TR LP 1/2019 de 3 de enero de 2019 (fojas 188 a 189).

18. Mediante memorial de 21 de enero de 2019, BoA presentó prueba y se ratificó en toda la que forma parte del proceso administrativo.

19. En fecha 19 de febrero de 2019, la ATT emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 10/2019, por la que rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por BoA contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TR LP 185/2018, confirmándola totalmente, de acuerdo al siguiente análisis (fojas 206 a 215):

i) En la RAR 185/2018 se efectuó un análisis con relación a que las afirmaciones del OPERADOR a que las pruebas denotarían la concurrencia de "caso fortuito"; empero, resultó imposible considerar los argumentos vertidos por el OPERADOR como válidos, toda vez que si bien remitió en calidad de prueba de reciente obtención las certificaciones emitidas por la DGAC en relación a los reportes de mantenimiento del OPERADOR, las mismas fueron presentadas durante la tramitación del recurso de revocatoria planteado en contra de la RAR 145/2017, a objeto de probar que la demora del vuelo N° 767 de 31 de enero de 2016 en la ruta Miami - Cochabamba se debió a una situación de fuerza mayor. En tal entendido, se rechazó la valoración de dichas pruebas, habiendo acotado el criterio expuesto por el MOPSV en el numeral 8 del Considerando de Conclusiones de la RM 065/2018 por el que se pronunció sobre la ausencia de justificativo por parte de BoA para no haber presentado esas pruebas en instancia, por lo que no era posible considerarlas como de reciente obtención.





ii) La prueba citada no demuestra que, en el marco del párrafo I del artículo 41 del DS 285 que dispone que: "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" (El subrayado es propio), la DGAC haya certificado o informado acerca de la existencia de una causa de fuerza mayor que haya sido la que originó la demora del vuelo OB767 de 31 de enero de 2016, dado que, como se tiene expuesto, tal Autoridad Aeronáutica únicamente se pronunció respecto al uso y objeto de la bitácora técnica, entendimiento aplicable a todos los reportes, incluido el correspondiente a la casilla M-001 de 31 de enero de 2016. En tal entendido, las citadas pruebas aportadas por el operador no pueden ser consideradas como pruebas válidas de descargo, toda vez que, en el marco del citado artículo 41 del DS 285, él mismo no puede ser calificado como una instancia competente para certificar fallas técnicas que podrían suscitarse. Toda vez que no existen las certificaciones emitidas por la autoridad competente que determinen que habría concurrido una causa de fuerza mayor, se establece que el operador no desvirtuó los cargos formulados por la demora del vuelo OB767 en la ruta Cochabamba - Miami de 31 de enero de 2016.

iii) El haber instruido, en los puntos dispositivos quinto y séptimo, que BoA debe efectuar una compensación en dinero a favor del usuario por una noche de hotel en Miami y que efectúe la indemnización por la entrega retrasada de sus dos equipajes, no se ha agravado la sanción impuesta mediante la RAR 145/2018; Resolución que, por lo demás, ha quedado sin efecto, y no se ha agravado la sanción porque tales medidas resarcitorias no constituyen sanciones, sino que son la materialización del reconocimiento del derecho del usuario a una compensación e indemnización, razón por la cual no ha existido vulneración alguna al principio procesal *non reformatio in peius*, ni el acto impugnado es nulo de pleno derecho como alegó el recurrente.

iv) En la RAR 185/2018 no se sostuvo que el operador tuvo un día para informar al usuario, sino que la presunta falla técnica se suscitó en fecha 30 de enero de 2016; es decir, un día antes del vuelo programado. Por otro lado, a la luz de lo prescrito por el inciso a) del artículo 23 del DS 285, que dispone que el pasajero tiene derecho a que el transportador (o su agente general de ventas) o la agencia de viajes, le proporcione información confiable sobre cualquier cambio en el vuelo, el itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) y, por lo menos, con cuatro (4) horas de antelación al vuelo para viajes nacionales y doce (12) horas de antelación para viajes internacionales, el argumento del recurrente se torna en insuficiente a los efectos de desvirtuar la infracción relativa al incumplimiento del inciso a) del citado artículo 23, toda vez que lo que exige la norma es que tal información deba ser comunicada a los pasajeros, en viajes internacionales, con por lo menos doce (12) horas de antelación, por lo que considerando que el vuelo OB767 Miami — Cochabamba de 31 de enero de 2016 estaba programado para las 22:00, según el boleto del usuario, y que, como sostiene el operador, ese mismo día el vuelo arribó a Bogotá a las 04:23, resulta por demás evidente que contó con el tiempo previsto por norma para informar al usuario sobre la demora que sufriría el vuelo del día 31 de enero de 2016.

v) El recurrente aceptó a lo largo del proceso que no tuvo manera alguna de informar de manera anticipada a los pasajeros sobre la demora del vuelo, por razones netamente atribuibles al operador, es decir, las horas que tiene contratadas el espacio para *check inn* en el Aeropuerto de Miami y por la información que le había sido proporcionada por el Centro de Control de Operaciones.

vi) Se evidenció que el trato y atención entre los usuarios del vuelo OB767 de 31 de enero de 2016 fue diferenciado y discriminatorio, toda vez que mientras que algunos pasajeros fueron favorecidos con la asignación de boletos en otra aerolínea, a otros no se les consiguieron las respectivas conexiones, ni se les facilitó hotel y alimentación suficiente,





por lo que se ratifica que el operador no desvirtuó el cargo formulado por la infracción contenida en el inciso e) del párrafo V del artículo 39 de la Ley 165, lo que permite concluir que éste vulneró los incisos a), b) y c) del artículo 101 de la Ley N° 2902, por la deficiencia en el servicio respecto a la atención y el trato a los pasajeros.

vii) No es evidente que haya acreditado la concurrencia de fuerza mayor. La RAR 145/2017 ha quedado sin efecto por la revocatoria dispuesta en la RM 065, por lo que no puede ser tomada como referente alguno en el caso en concreto al haber desaparecido del mundo jurídico.

20. BoA interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 10/2019 (fojas 218 a 224).

21. A través de Auto RJ/AR-022/2019 de 22 de marzo de 2019, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación – BoA contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 10/2019 de 19 de febrero de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes. (fojas 226).

**CONSIDERANDO:** Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 388/2019, de 22 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 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 10/2019, de 19 de febrero de 2019, revocándola totalmente, y, en su mérito, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 185/2018 de 31 de octubre de 2018.

**CONSIDERANDO:** Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 388/2019, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 129 de la Ley N° 2902 establece que el transportador es responsable de los daños resultantes del retraso en el transporte de pasajeros, equipajes o carga. El transportador no será responsable si prueba que él y sus dependientes han tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fué imposible tomarlas.

2. El inciso a) del artículo 131 de la Ley N° 165 General de Transporte, establece que se considera causal de liberación de responsabilidad: a) Ante la demora y/o cancelación por causas de fuerza mayor, tales como problemas meteorológicos, conmociones sociales, actos de terrorismo o sabotaje, accidentes en infraestructuras que interfieran las operaciones, restricciones, contingencias técnicas no atribuibles al mantenimiento preventivo deficiente o cualquier otro hecho que perjudique la normalidad de las operaciones que no pueda ser controlado directamente por los operadores.

3. El artículo 2 del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado por Decreto Supremo N° 0285, define a las circunstancias imprevistas como causas de fuerza mayor o caso fortuito, ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del transportista, debidamente comprobadas, que impiden que el vuelo se lleve a cabo o que se retrase su inicio (como ser, y sin estar limitado a causas meteorológicas, fallas técnicas no correspondientes o no atribuibles al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave, fallas de los equipos de asistencia en tierra, entre otras).

4. El artículo 41 del referido Reglamento dispone que en todos los casos de incumplimiento, el transportador deberá informar inmediatamente al pasajero sobre las normas previstas en consideración a los siguientes casos: I. 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 ó razones meteorológicas que afecten su seguridad, debidamente certificadas e informadas por las instancias competentes, el transportador quedará liberado de responsabilidad. En tales casos, los pasajeros podrán optar por: a) Solicitar la devolución del importe total del pasaje, sin que haya lugar a cobro de cargo alguno; b) Esperar el reinicio o la realización del vuelo, en cuyo caso, el transportador quedará exonerado del cumplimiento de las compensaciones previstas en ese Reglamento.

5. El párrafo III. del artículo 41 del citado Reglamento señala las compensaciones al pasajero por causales imputables al transportador de la siguiente forma: En casos de cancelaciones, interrupciones, demoras o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los casos de sobreventa de espacios, el transportador compensará al pasajero observando los siguientes criterios: a) Demoras: Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (desde el descalce de la aeronave) y por lo tanto no se cumpla con el horario programado del vuelo, se observará lo siguiente: (...) 3. Cuando la demora sea superior a seis (6) horas, 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 por el mismo. Adicionalmente, cuando esta demora sobrepase de las 22:00 horas (hora local), la aerolínea deberá proporcionar al pasajero hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y gastos de traslado (o el reembolso inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.

6. El artículo 45 del mismo Reglamento determina que previa tramitación del correspondiente proceso sancionador por incumplimiento de las compensaciones establecidas en el Capítulo VII, se impondrán las siguientes sanciones: (...) II. Vuelos en rutas internacionales: c) Cuando la demora o interrupción sea superior a seis (6) horas: El incumplimiento de las compensaciones será sancionado con el cuarenta por ciento del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario.

7. De acuerdo al artículo 63, párrafo II de la Ley N° 2341, La resolución se referirá siempre a las pretensiones formuladas por el recurrente, sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial como consecuencia exclusiva de su propio recurso.

8. Conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar los agravios expuestos por BoA en su recurso jerárquico. Así, respecto a que *Extraña de sobremanera el actuar de la Autoridad Regulatoria, en primera instancia al no considerar el hecho de que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT - DJ - RA - ODE - TR LP 185/2018 ha incumplido la Resolución de Revocatoria ATT - DJ - RA RE - TR LP 71/2018 de fecha 03 de agosto de 2018, misma que en su parte resolutive segunda instruye se emita una nueva Resolución Administrativa Regulatoria que resuelva la reclamación administrativa presentada por Jorge Ramiro Iporre Terán en contra de Boliviana de Aviación - BoA, considerando todas las pruebas cursantes en el expediente administrativo; tampoco ha considerado que la parte dispositiva de la Resolución Ministerial Nro. 065/2018 de fecha 07 de febrero de 2018, en el segundo punto determinó instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolver la reclamación presentada por el usuario, conforme a criterios de adecuación a derecho; es evidente que en el análisis de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT - DJ - RA - ODE - TR LP 185/2018 no se han cumplido los criterios de adecuación a derecho expuestos en la Resolución de Revocatoria ATT - DJ - RA RE - TR LP 71/2018 de fecha 03 de agosto de 2018, ya que no se ha valorado la prueba que cursa en el expediente, limitándose a señalar que la misma ha sido presentada de forma extemporánea, a pesar de que en el recurso de revocatoria se desarrolló de forma clara la procedencia de dicha valoración. Asimismo, es evidente que no se han cumplido los*





criterios de adecuación a derecho expuestos en la Resolución Ministerial N° 065, que estableció que la imposición de la sanción a BoA carecía de la debida motivación y fundamentación, manteniéndose esta omisión.

9. En relación al argumento que señala que *No se ha considerado que a través de RM 065/2018 el proceso ha sido revocado incluyendo la Resolución Administrativa Regulatoria ATT - DJ - RA - ODE - TR LP 145/2017 de fecha 25 de julio de 2017, lo que significa que si bien al momento de resolverse el primer recurso de revocatoria era cuestionable la valoración de la prueba debido a la oportunidad de su presentación, sin embargo al haberse dispuesto la pronunciación de una nueva resolución de instancia, las certificaciones emitidas por la Dirección General de Aeronáutica Civil, ya cursaban en el expediente procesal, por cuanto corresponde su correcta valoración, como prueba suficiente para desvirtuar los cargos formulados en contra de Boliviana de Aviación, por imperio del Principio de Verdad Material previsto en el inc. d) del art. 4 correspondiente a la Ley Nro. 2341. En base a los criterios de derecho expuestos, la falta de valoración adecuada de la prueba aportada constituye una vulneración al principio de verdad material de los hechos, al no considerar que en la realidad de los hechos se produjo un incidente fortuito que ocasionó demora, situación de la cual la Dirección General de Aeronáutica Civil, tenía pleno conocimiento, razón por la que respaldó y certificó tal situación; corresponde observar que tal criterio fue expuesto en la Resolución de Revocatoria ATT - DJ - RA RE - TR LP 71/2018 y es evidente que no se ha realizado una valoración de la prueba cursante en obrados, vulnerándose el debido proceso.*

10. Respecto al argumento de que *No se ha realizado la valoración adecuada de la prueba conforme a norma y prudente criterio. Al respecto, amerita exponer que a través del penúltimo párrafo del numeral 3 correspondiente al Considerando 5, de la Resolución de Revocatoria 10/2019, la Autoridad utiliza argumentos carentes de lógica al señalar que la Nota JRAC - CBB - 04130 - AIR - 0771/17 de 4 de julio de 2017 emitida por el Inspector de Aeronavegabilidad de la DGAC, no certifica que una causa de fuerza mayor originó la demora del vuelo OB767 de fecha 31 de enero de 2016, contradiciéndose en el mismo párrafo... corresponde colegir rotundamente que la Nota JRAC - CBB - 04130 - AIR - 0771/17 de 4 de julio de 2017 emitida por la DGAC, al expresar de forma manifiesta que el contenido de la casilla M-001 de fecha 31 de enero de 2016, es aplicable a todo registro de mantenimiento, es decir que se ajusta a los criterios técnicos para tomar medidas correctivas de mantenimiento que por disposición de la DGAC se asientan en el Formulario GMM - M - 4.09, acredita de manera suficiente la existencia de una situación de fuerza mayor, por la cual el vuelo 767 de fecha 31 de enero de 2016 registró una demora, por la cual el operador se encuentra exento de responsabilidad, situación que la misma autoridad de fiscalización ha afirmado, señalando que Autoridad Aeronáutica se pronunció respecto a la bitácora técnica, aplicable a todos los reportes, incluido el correspondiente a la casilla M-001 de 31 de enero de 2016, certificando y avalando la Bitácora de Mantenimiento en la Casilla M-001 de fecha 31 de enero de 2016 de la Aeronave CP-2881, reflejada en el informe de mantenimiento OB-MD-IN-07/2016 de fecha 30 de noviembre de 2016; como se tiene establecido en los párrafos precedentes, la ATT no ha realizado una valoración integral de la prueba cursante en obrados, con la finalidad de resolver en el fondo la reclamación del usuario, viéndose afectado el fundamento y motivación de la resolución.*

11. En relación a que *Los puntos dispositivos quinto y séptimo de la Resolución Administrativa Regulatoria Nro. 185/2018 debieron quedar excluidos en etapa del Recurso de Revocatoria que oportunamente se interpuso, lo contrario demuestra una vulneración al principio non reformatio in peius y por ende al Debido Proceso, siendo que dicha Resolución además de mantener la sanción de 40% a favor del usuario, existente antes de la primera impugnación realizada, agrava la situación del operador al determinar una afectación monetaria mayor a la economía de una Empresa Pública, siendo que al ser estatal, toda erogación agregada afecta los intereses del Estado, más aún cuando es contraria al debido proceso y a los principios constitucionales como Sometimiento Pleno a la Ley y Verdad Material. La norma de manera puntual refiere a la situación del recurrente*





que no puede agravarse a consecuencia de su propio recurso, por cuanto no tiene fundamento legal la apreciación de la Autoridad donde pretende hacer una diferenciación entre sanción, compensación y restitución de derechos; toda vez que la normativa en ningún momento hace exclusión alguna al respecto, por el contrario y de manera concreta refiere a la situación del recurrente; corresponde observar que el análisis respecto a la vulneración del principio *non reformatio in peius* es insuficiente, considerando que el artículo 63 de la Ley N° 2341 no sólo hace referencia a una sanción, sino a la situación inicial del recurrente.

**12.** Respecto al argumento que señala A través del segundo párrafo del numeral 4 correspondiente al CONSIDERANDO 5 de la Resolución de Revocatoria ATT - DJ - RA RE - TR LP 10/2019, se pretende atribuir la vulneración del debido proceso a los criterios expuestos en la Resolución Ministerial Nro. 65/2018 emitida por el Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda, realizando una inexacta interpretación del contenido de la misma, toda vez que la referida Resolución Ministerial en ningún momento dispuso que se agrave la situación del recurrente, por el contrario señaló la existencia de una falta de motivación y fundamentación en los actos revocados y resolvió aceptar el Recurso Jerárquico planteado por Boliviana de Aviación e instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y criterios de adecuación a derecho, inversamente la instrucción de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT - DJ - RA - ODE - TR LP 185/2018, no se adecúa a criterios de derecho y la Resolución de Revocatoria 10/2019 de fecha 19 de febrero de 2019 confirma en todas sus partes una resolución viciada de nulidad que se aparta de criterios de derechos constitucionales y administrativos; resulta evidente la inexacta interpretación de lo determinado en la resolución Ministerial N° 65, siendo evidente que en ningún momento se dispuso que se agrave la situación del recurrente, por el contrario señaló la existencia de una falta de motivación y fundamentación en la sanción que le fue impuesta a BoA y la falta de un análisis integral del ordenamiento jurídico para una correcta resolución de la reclamación del usuario. Por lo tanto, los pronunciamientos de la ATT están afectados en su fundamentación y motivación.

**13.** Acerca de que No se efectuó ninguna fundamentación de derecho para rechazar el recurso de revocatoria y respaldar una situación más agravante; es decir, no explicó legalmente porque debía agravarse la situación del recurrente; conforme se tiene expuesto en los punto precedentes, es evidente la falta de motivación y fundamentación en las determinaciones de la ATT.

**14.** Respecto a que A través de la Resolución 185/2018, en su punto dispositivo quinto, se ha dispuesto que Boliviana de Aviación restituya en dinero, el monto equivalente a una noche de hotel el Miami, sin base en ningún documento presentado por el usuario que permita establecer que cantidad debería ser restituida siendo una instrucción incierta, adicionalmente, corresponde aclarar que lo dispuesto en el inciso f) del Artículo 101 de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil, en lo que respecta a reembolsos por daños y perjuicios, deben ser calificados por la vía judicial v no así por la vía administrativa, ya que la misma no está contemplada dentro las competencias y atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N° 0071 de la Autoridad de Regulación de Telecomunicaciones y Transportes; corresponde observar que es evidente lo manifestado por BoA en sentido que la ATT carece de competencia y atribución para la determinación y calificación de daños y perjuicios en el marco del artículo 101 de la Ley N° 2902, siendo la autoridad jurisdiccional la autoridad competente a ese efecto.

**15.** Considerando que los pronunciamientos de la ATT carecen de una debida motivación y fundamentación, no corresponde pronunciarse sobre otros argumentos expuestos por BoA en su recurso jerárquico a fin de no adelantar criterio en caso de presentarse otro recurso jerárquico, considerando que se refieren al fondo de la controversia y que la ATT debe analizar.





16. Por consiguiente, en el marco del inciso a) 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 Boliviana de Aviación - BoA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 10/2019, de 19 de febrero de 2019, revocándola totalmente, y, en su mérito, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 185/2018, de 31 de octubre 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 Boliviana de Aviación - BoA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 10/2019, de 19 de febrero de 2019, revocándola totalmente y, en su mérito, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 185/2018, de 31 de octubre de 2018.

**SEGUNDO.-** Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolver la reclamación presentada por el usuario, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en el presente acto.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

