

RESOLUCIÓN MINISTERIAL JERÁRQUICA
MOPSV/DGAJ/URJ N°

212

La Paz, 21 OCT. 2020

VISTOS:

El Recurso Jerárquico interpuesto en fecha 31 de diciembre de 2019 por **AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS S.A.U. SUCURSAL EN BOLIVIA**, representada por David Lanza Nolasco, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2019 de 20 de noviembre de 2019, que en Recurso de Revocatoria ratificó en su totalidad la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TR LP 25/2019 de 31 de enero de 2019, ambas emitidas por la **Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT**, los antecedentes que conforman el expediente elevado por dicha Autoridad, el Informe Jurídico INF/MOPSV/DGAJ No. 643/2020 de 12 de octubre de 2020 emitido por la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda y todo lo que ver convino y se tuvo presente.

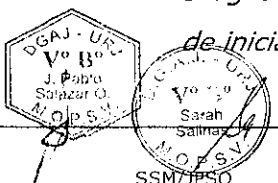
CONSIDERANDO:

Que, el numeral 6 del párrafo I del Artículo 175° de la Constitución Política del Estado, establece como atribución de las Ministras y los Ministros de Estado, resolver en última instancia todo asunto administrativo que corresponda al Ministerio; la misma normativa suprema dispone en su Artículo 232° que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, el Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, referido a la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional de Bolivia, en el numeral 6) del Artículo 14° determina que es atribución de las Ministras y los Ministros del Órgano Ejecutivo, resolver en última instancia todo asunto administrativo que corresponda al Ministerio.

Que, el párrafo I del Artículo 5° de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo señala: *"Los órganos administrativos tendrán competencia para conocer y resolver un asunto administrativo cuando éste emane, derive o resulte expresamente de la Constitución Política del Estado, las leyes y las disposiciones reglamentarias"* y el párrafo II del mismo artículo, establece: *"La competencia atribuida a un órgano administrativo es irrenunciable, inexcusable y de ejercicio obligatorio y sólo puede ser delegada, sustituida o avocada conforme a lo previsto en la presente Ley"*.

Que, el párrafo I del Artículo 17° de la referida Ley, dispone: *"La Administración Pública está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación"*.



Que, el párrafo I del Artículo 51° de la indicada Ley N° 2341, determina: *"El procedimiento administrativo terminará por medio de una resolución dictada por el órgano administrativo competente, salvando los recursos establecidos por Ley"*.

Que, mediante Decreto Presidencial N° 4141 de 28 de enero de 2020, la señora Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia designó al ciudadano Iván Arias Durán como Ministro de Obras Públicas Servicios y Vivienda.

CONSIDERANDO:

Que, en virtud al recurso de revocatoria presentado el 4 de diciembre de 2017 por **AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS S.A.U. SUCURSAL EN BOLIVIA**, en adelante **AIR EUROPA**, la ATT emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 25/2018 de 5 de marzo de 2018 disponiendo lo siguiente:

"ÚNICO.- ACEPTAR el recurso de revocatoria interpuesto por AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS S.A.U. SUCURSAL EN BOLIVIA (**RECURRENTE y/u OPERADOR**) en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 201/2017 de 15 de noviembre de 201 (**RAR 201/2017**) y, conforme al análisis desarrollado en el presente acto administrativo, **DISPONER LA NULIDAD** del procedimiento hasta el vicio más antiguo, vale decir, hasta el Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-TR-LP 178/2017 de 22 de agosto de 2017 (**AUTO 178/2017**), inclusive, en virtud del artículo 20 del REGLAMENTO, debiendo la Coordinación de Reclamaciones Administrativas de la Dirección Jurídica de esta Autoridad Regulatoria reformular los cargos en contra del OPERADOR en el marco de lo expresamente reclamado por los USUARIOS y en consideración a los argumentos expuestos en la presente Resolución Revocatoria."

Que, merced a la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 25/2018 y el desarrollo del presente proceso administrativo, el ente regulador emitió en última instancia la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2019 de 20 de noviembre de 2019, misma que fue impugnada con el recurso jerárquico interpuesto por AIR EUROPA el 31 de diciembre de 2019.

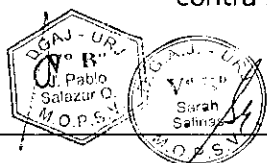
Que, mediante Auto de Radicatoria RJ/AR-004/2020 de fecha 7 de enero de 2020, se admitió el Recurso Jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2019 de 20 de noviembre de 2019.

CONSIDERANDO:

Que, a los efectos de fundamentar y motivar la presente resolución, corresponde efectuar una relación de los principales actos administrativos cursantes en el expediente, conforme se procede a continuación:

1. AUTO DE FORMULACIÓN DE CARGOS

Que, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 25/2018, la ATT emitió el Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 229/2018 de 12 de noviembre de 2018, en el cual, dentro de la reclamación administrativa presentada por Víctor Nelson Aramayo Rodríguez por sí mismo y a nombre de Javier Aramayo Rodríguez y Gilmar Tarupayo Arroyo contra AIR EUROPA, dispuso:



"PRIMERO.- FORMULAR CARGOS contra AIR EUROPA LINEAS AEREAS S.A. por la presunta infracción contenida en el inciso 1) del párrafo V del artículo 39 de la LGTr, en relación a la supuesta vulneración del artículo 13 y numeral 3 del inciso a) del párrafo III del artículo 41 del D.S. 285, respecto a lo previsto en el inciso c) del párrafo II del artículo 45 del citado Decreto. Además la supuesta vulneración contenida en el inciso f) del artículo 101 de la LACB, frente a la supuesta demora del vuelo en la ruta Madrid - Santa Cruz de 27 de mayo de 2017.

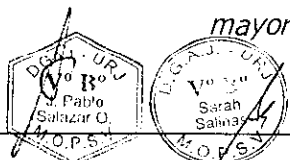
SEGUNDO.- FORMULAR CARGOS contra AIR EUROPA LINEAS AEREAS S.A. por la presunta vulneración de los derechos establecidos en el inciso f) del artículo 114 de la LGTr en relación con el inciso b) del artículo 23 del D.S. 285, relacionados con lo establecido en el inciso f) del artículo 101 de la LACB, por la falta de información confiable brindada al USUARIO, toda vez que el OPERADOR habría señalado que se encargaría de reprogramar el vuelo de conexión en la ruta Santa Cruz - La Paz con la aerolínea BOA, sin embargo al arribar a la ciudad de Santa Cruz éste habría deslindado responsabilidad. (...)"

Que, la referida formulación de cargos se encuentra motivada en las siguientes consideraciones:

"CONSIDERANDO 2.- (Antecedentes)

Que el 28 de mayo de 2017 el USUARIO interpuso su reclamación directa contra el OPERADOR, manifestando lo siguiente: "(...) El vuelo tuvo un retraso de salida totalmente fuera de lo racional de 6 seis horas; ocasionando la pérdida de conexión Santa Cruz - La Paz vía BOA. Se produjo una serie de perjuicios económicos por los reajustes de tarifas y penalidades por la pérdida del vuelo, como de actividades profesionales los cuales son inmensurables. En Madrid funcionarios de Air Europa (quizá por calmar los ánimos muy molestos por un gran número de pasajeros) nos informaron que la conexión con BOA la iba a reprogramar Air Europa con el vuelo más próximo o inmediato del arribo. Ya en Santa Cruz la Sra. Claros supuesto agente de la empresa nos indica que Air Europa no asume ninguna responsabilidad, aspecto totalmente contrario a lo informado. Es más los agentes o funcionarios de Air Europa no presentaron ninguna solución limitándose a indicar que se realice el reclamo mediante la página web. Se solicita el resarcimiento de los daños económicos y de compromisos profesionales que por normativa corresponden. Sin otro particular, esperando una pronta respuesta se les saluda muy cordialmente. NOTA.- De no contar con la respuesta durante los plazos fijados por el ente regulador, se procederá los procedimientos con la reclamación de segunda instancia dirigiéndonos a la ATT.

Que el 29 de mayo de 2017 el OPERADOR resolvió la reclamación directa presentada por el USUARIO manifestando lo siguiente: "(...) Para su información, el retraso que sufrió el vuelo indicado en su salida fue debido a una deficiencia inesperada para la seguridad del vuelo y por tanto una circunstancia extraordinaria por lo que se efectuó un cambio de avión del que inicialmente debía efectuar la ruta (...). Le aseguramos que los deseos de la Compañía son ofrecer la máxima puntualidad y servicio a todos los pasajeros y a este fin dedicamos nuestro mayor esfuerzo, intentando en todo momento agilizar y minimizar el efecto del retraso. Le



informamos que en estos casos la compañía ofrece asistencia a los pasajeros durante la espera hasta la salida del vuelo en función del tiempo de espera dependiendo de los Km de vuelo y del país de salida del vuelo afectado, de acuerdo a la normativa aplicable en cada caso. Asimismo le informamos que en caso de no desear viajar en el vuelo en el que tenía reserva o en otro alternativo y por tanto si decidió no utilizar su billete, puede solicitarse el reembolso de la porción de la (SIC) billete no utilizado si el tiempo del retraso del vuelo fue superior a cinco horas. En caso de que se encuentre en este supuesto, debe dirigirse a la oficina a través de la cual adquirió el billete para solicitar el reembolso. Sin embargo, debemos informarle que en este supuesto no se contempla la entrega de una compensación económica (...)"

Que el 07 de junio de 2017 el USUARIO al no estar de acuerdo con la respuesta a su reclamación directa, presentó su Reclamación Administrativa ante la ATT, bajo los siguientes argumentos: "(...) Al tratarse el caso de tres pasajeros en condiciones similares reserva del bolétos aéreos, reclamaciones de primera instancia. La reclamación de segunda instancia con la autorización escrita respectiva de Javier Aramayo Rodríguez y Gilmar Tarupayo Arroyo se la realiza con esta única nota. Analizado el tenor de la respuesta, la misma no nos satisface considerando el carácter de vuelo internacional, las evidencias del perjuicio que causó la pérdida de continuidad del vuelo al haber sufrido un retraso por más de seis (6) horas según programación de vuelo debería realizarse a las 23:55 del día 27 de mayo el mismo se efectuó pasadas las 06:00 del día 28 de mayo de 2017. Las explicaciones y propuestas por los funcionarios de Air Europa de Madrid no fueron aplicadas una vez arribados a Santa Cruz limitándose a indicar que se realicen los reclamos vía web; la atención en el aeropuerto de Madrid durante el periodo de espera no fue la adecuada (...)"

"CONSIDERANDO 4.- (Formulación de Cargos)

Que el USUARIO fundó su reclamo en la presunta demora del vuelo UX 025 en la ruta Madrid –Santa Cruz de 27 de mayo de 2017, por lo que perdió su conexión en la ruta Santa Cruz - La Paz; razón que habría originado perjuicios económicos en contra del mismo, hecho que constituye para esta Autoridad Reguladora una presunta comisión de la infracción contenida en el inciso 1) del parágrafo V del artículo 39 de la LGTr, en relación a la presunta vulneración de lo previsto en los artículos 13 y numeral 3 del inciso a) del parágrafo III del artículo 41 del D.S. 285, respecto a lo previsto en el inciso c) del parágrafo II del artículo 45 del citado Decreto. Además la supuesta vulneración contenida en el inciso f) del artículo 101 de la LACB, por la supuesta demora del vuelo en la ruta Madrid - Santa Cruz de 27 de mayo de 2017.

Asimismo, el USUARIO alegó la falsa información brindada por parte del OPERADOR, toda vez que éste habría señalado que se encargaría de reprogramar el vuelo de conexión en la ruta Santa Cruz – La Paz con la aerolínea BOA, sin embargo al arribar a la ciudad de Santa Cruz el OPERADOR habría deslindado responsabilidad, aspecto contrario a lo informado, por lo que esta Autoridad presume la vulneración de los derechos establecidos en el inciso f) del artículo



114 de la LGTr en relación al inciso b) del artículo 23 del D.S. 285, por la falta de información confiable brindada al USUARIO.

Que por los antecedentes expuestos y el análisis realizado, en mérito a lo dispuesto en el inciso b) del artículo 61 del D.S. 27172, corresponde formular cargos al OPERADOR por la comisión de la infracción descrita, debiendo correrle en traslado la presente Formulación de Cargos conforme lo dispuesto en el artículo 62 de dicha norma, para su contestación y acompañamiento de prueba."

Que, en respuesta al Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 229/2018, mediante memorial de fecha 27 de noviembre de 2018, AIR EUROPA presentó pruebas y descargos manifestando en sus partes principales lo siguiente:

Respecto al primer cargo indicó:

"Debe establecerse que este primer cargo, al margen del "nomen juris" que la norma otorga a las diversas actividades o inactividades del OPERADOR, está netamente circunscrito a la DEMORA en la salida del vuelo 025 de AIR EUROPA el día 27 de mayo de 2017 en la ruta Madrid-Santa Cruz.

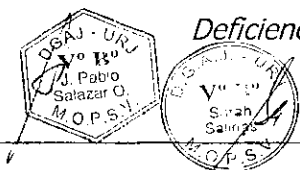
Sobre el particular, cabe dejar claramente establecido que, según se expone en la propia reclamación del (los) USUARIO (S), transcrita en el Considerando 2.-Antecedentes) del Auto de Imposición de Cargos AUTO ATT-DJ-A-ODE-TR LP 229/2018 de fecha 12 de noviembre de 2018, y Formulario de Reclamación Directa, se evidencia que el (los) USUARIO (S) **SÍ** hicieron uso de los servicios de AIR EUROPA para trasladarse de Madrid a Santa Cruz, según se evidencia de la aseveración siguiente: "**Ya en Santa Cruz, la Sra. Claros..... etc.**"

El servicio de transporte aéreo ejecutado por AIR EUROPA y prestado a los ahora reclamantes, **SÍ SE HA DADO**, no habiendo los ahora reclamantes hecho uso del derecho que les asistía de solicitar la devolución del importe total del pasaje sin que haya otro cobro de cargo alguno -inciso a) del Parágrafo I) del Artículo 41 del D.S. 0285- y, por el contrario, **ESPERARON** el reinicio y realización del vuelo, lo que, de acuerdo al inciso b) del parágrafo I) del Artículo 41 del D.S. 0285 **EXONERA** al OPERADOR del cumplimiento de las compensaciones previstas en el D.S. 0285.

En lo que se relaciona a la **CAUSA DE LA DEMORA**, según se ha respondido a los ahora reclamantes, ésta se debió al cambio de equipo de vuelo en virtud de una falla presentada en la aeronave originalmente asignada a la prestación del servicio de transporte aéreo en el vuelo 025 de 27 de mayo de 2017 en la ruta Madrid-Santa Cruz.

Ello puede evidenciarse de la toma de pantalla que CONSTA EN OBRADOS (y que se presenta y ratifica como prueba literal), que consigna un código IATA, Código 93 (Avería Técnica) donde indica que nuestra aeronave tuvo un AOG (Aircraft on Ground) anterior y que no recuperó las horas de pérdida, lo que ocasionó el retraso.

Asimismo, la **CAUSA DE LA DEMORA** se encuentra plenamente identificada en el Informe de Deficiencia Técnica Inesperada evacuado en Palma de Mallorca el día 06 de septiembre de



2017, por el Sr. Oscar Pacheco, Gerente de Calidad que CONSTA EN OBRADOS (y que se presenta y ratifica como prueba literal), asimismo los partes correspondientes al justificativo la demora en el vuelo anterior, con la misma aeronave que debía ejecutar el vuelo Madrid / Santa Cruz.

No es del caso, desde ningún punto de vista, vulnerar en lo mínimo la seguridad del vuelo y, dado que se presentaba una falla en la aeronave originalmente asignada a la prestación del servicio Madrid/Santa Cruz, AIR EUROPA ve por conveniente DEMORAR la salida del vuelo, y encontrar la solución que otorgue a los pasajeros la máxima seguridad en el vuelo.

Según se expone, el transportador ha tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño ocasionado por el retraso o que le fue imposible tomarlas.

Consecuentemente, al tenor del artículo 129 de la Ley de Aeronáutica Civil, AIR EUROPA no es responsable de daño alguno por cuanto queda demostrado con prueba fehaciente, que el retraso o demora no le fue imputable, que adoptó todas las medidas necesarias para evitarlo y que, asimismo, ha precautelado en todo momento la seguridad del vuelo.

A efectos de aclarar ante su autoridad el alcance del artículo 41 del DS 0285 y no incurrir en confusión alguna, las palabras "INSTANCIA" y "AUTORIDAD" competente no son sinónimas y son excluyentes, toda vez que la ÚNICA "INSTANCIA" competente para expedir un certificado de deficiencia técnica de una aeronave es, precisamente, la propia compañía aérea dado que una "AUTORIDAD" no podría certificar dicha falla, toda vez que la única "INSTANCIA" verdaderamente conocedora de una falla es única y exclusivamente el propio operador, no autoridades aeroportuarias ni mucho menos la autoridad aeronáutica."

Con relación al segundo cargo, el operador dijo:

"Sobre este particular, se debe circunscribir nuevamente el "nomen juris" citado por la norma ya que, la reclamación de los ahora reclamantes en ningún momento ha versado sobre DENEGACIÓN DE EMBARQUE.

No ha existido denegación de embarque, todo lo contrario, el (los) ahora reclamante (s) sí ha(n) sido embarcado(s) en un vuelo de AIR EUROPA en la ruta Madrid / Santa Cruz y sí ha (n) arribado a su destino.

En lo que concierne a la **INFORMACIÓN PROPORCIONADA, ASÍ COMO AL DERECHO DEL USUARIO A LA INFORMACIÓN YA LA OBLIGACIÓN DE INFORMAR DEL OPERADOR**, referidos en los artículos e incisos citados "ut supra", cabe dejar claramente establecido que el (los) ahora reclamante (s) ha (n) sido debida y oportunamente informados en todo momento sobre el estado, condición, horario, etc., del vuelo 025 de 27 de mayo de 2017.

Air Europa siempre, en todo momento, informa cuando un vuelo sufre retraso, tanto en facturación (counter) como en puerta de embarque, así como nuestro personal se encuentra a disposición del pasaje (SIC) para cualquier tipo de información.



Esta situación es completamente evidente, incluso de lo expuesto por el (los) ahora reclamante (s) en la propia reclamación directa, cuando sostienen que AIR EUROPA le (s) informó de la conexión con BOA respuesta que se ha brindado al (los) ahora reclamante (s) y que no ha sido objeto de argumentación alguna en contrario.

La INFORMACIÓN que AIR EUROPA brinda a sus pasajeros en caso de demora o retraso o cancelación, es siempre y en todo momento oportuna y veraz.

Esta situación está descrita y prevista en las Condiciones de Transporte del Contrato de Transporte que puede ser encontrado en la página web de la Compañía en el que se especifica claramente "en caso de cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, el pasajero podrá solicitar en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos".

Asimismo, es importante dejar claramente establecido que los pasajeros, durante su permanencia en el aeropuerto de Madrid, han sido siempre y permanentemente atendidos, habiéndoseles brindado a hrs. 23:45 un primer snack y a las 02:00 un segundo snack.

PETITORIO.-

Por todo lo expuesto y la prueba que se presenta en el presente memorial, respetuosamente pido a su autoridad se digne declarar INFUNDADA la reclamación formulada y se disponga el archivo de obrados. (...)"

2. RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 25/2019

Que, en virtud a la prueba presentada por AIR EUROPA y la documentación técnica adosada al cuaderno procesal, mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TR LP 25/2019 de 31 de enero de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, dispuso lo siguiente:

"PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA la reclamación administrativa presentada por VICTOR NELSON ARAMAYO RODRIGUEZ *pos sí mismo y en representación de JAVIER ARAMAYO RODRIGUEZ Y GILMAR TARUPAYO ARROYO al no haber el OPERADOR presentado la documentación idónea y suficiente para desvirtuar el cargo formulado en su contra por la comisión de la infracción establecida en inciso 1) del numeral V del artículo 39 de la LGTr, en relación a la vulneración del artículo 13 y numeral 3 del inciso a) del parágrafo III del artículo 41 del D.S. 285, respecto a lo previsto en el inciso c) del parágrafo II del artículo 45 del citado Decreto. Además la vulneración contenida en el inciso f) del artículo 101 de la LACB, frente a la demora del vuelo en la ruta Madrid - Santa Cruz de 27 de mayo de 2017.*

SEGUNDO.- DECLARAR FUNDADA la reclamación administrativa presentada por VICTOR NELSON ARAMAYO RODRIGUEZ *por sí mismo y en representación de JAVIER ARAMAYO RODRIGUEZ Y GILMAR TARUPAYO ARROYO al no haber el OPERADOR desvirtuado la vulneración de los derechos establecidos en el inciso f) del artículo 114 de la LGTr en relación con el inciso b) del artículo 23 del D.S. 285, relacionados con lo establecido en el inciso f) del artículo 101 de la LACB, por la falta de información confiable brindada al USUARIO, toda vez*



que el OPERADOR señaló que se encargaría de reprogramar el vuelo de conexión en la ruta Santa Cruz — La Paz con la aerolínea BOA, sin embargo al arribar a la ciudad de Santa Cruz éste habría deslindado responsabilidad.

TERCERO.- INSTRUIR a AIR EUROPA LINEAS AEREAS S.A. efectuar el pago de la sanción establecida en el inciso c) del parágrafo II del artículo 45 del D.S. 285 a favor de VICTOR NELSON ARAMAYO RODRIGUEZ, JAVIER ARAMAYO RODRIGUEZ Y GILMAR TARUPAYO ARROYO, por el incumplimiento de compensaciones de vuelos en rutas internacionales, en caso de demora o interrupción; es decir, realizar el pago del 40% del importe de cada uno de los billetes aéreos a favor de los USUARIOS, debiendo remitir a esta Autoridad Reguladora la constancia de las acciones efectuadas en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos, computables desde la notificación con la presente Resolución.

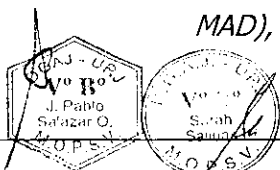
CUARTO.- INSTRUIR a AIR EUROPA LINEAS AEREAS S.A el cumplimiento estricto de lo establecido en el inciso f) del artículo 133 de la LGTr e inciso b) del artículo 23 del D.S. 285, debiendo brindar información confiable a todos los usuarios respecto a la asistencia y reprogramación de vuelos.”

Que, dicha determinación se sustentó en los siguientes fundamentos:

"CONSIDERANDO 4.- (Análisis Técnico – Legal)

Que la reclamación presentada por el USUARIO versa sobre dos (2) aspectos notables para analizar. El primero sobre la presunta demora del vuelo en la ruta Madrid - Santa Cruz de 27 de mayo de 2017 y el segundo aspecto, acerca de la supuesta falta información brindada al USUARIO, toda vez que el OPERADOR habría señalado que se encargaría de reprogramar el vuelo de conexión en la ruta Santa Cruz - La Paz con la aerolínea BOA, sin embargo al arribar a la ciudad de Santa Cruz éste habría deslindado responsabilidad. En virtud a ello, la ATT centró su análisis en identificar si los hechos alegados por estos ocurrieron, razón por la que conforme a lo establecido en el INFORME TÉCNICO se determinó lo siguiente:

Que respecto al cargo por el incumplimiento de itinerario por la demora del vuelo en la ruta Madrid - Santa Cruz de 27 de mayo de 2017, el OPERADOR presentó copia del Informe de Deficiencia Técnica Inesperada emitido por Oscar Pacheco, Gerente de Calidad, dependiente del OPERADOR, en el cual señala: "(...) Durante la escala en BCN tras el vuelo AE2001 MAD-BCN, el grupo eléctrico de tierra que estaba conectado a la aeronave falla y provoca fallas en el sistema eléctrico a la aeronave, dejándola fuera de servicio. Serían las 09:15 hrs UTC del 27-May-17. Técnicos de Mantenimiento de Air Europa en la base de mantenimiento verifican el fallo del grupo de tierra y proceden a inspeccionar la aeronave, encontrando baja de carga la batería principal y muchos contactores saltados (...): Con el fin de reducir en lo posible las demoras que este fallo de un equipo de tierra había ocasionado a la aeronave, y como no se tenía una estimada de su posible puesta en servicio, Air Europa envía un A330-200 de su flota a recuperar el pasaje de BCN, realizado el vuelo indicado en el enunciado (AEA2057, BCN-MAD), con la demora indicada (9:12 hrs), originando posteriormente en cascada demora en

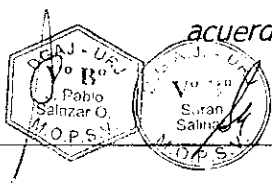


los vuelos que esta misma aeronave tenía previstos, como el AEA025 MAD-VVI del 27-May, que salió con 06:03 hrs. de demora (...). Asimismo, el OPERADOR presentó copia de Parte de Vuelo N° 1748732 de 27 de mayo de 2017, a través de la cual se observa las acciones técnicas realizadas al vuelo número AEA 2001 de 27 de mayo de 2017, con la ruta MAD BCN, con registro N° AC-MLT, Model 788. De lo anteriormente señalado, se extrae la posible existencia de un retraso en el vuelo ahora analizado, mismo que develaría ser un caso fortuito, debido a las razones técnicas originadas por un mantenimiento no programado.

Que, sin embargo, debe aclararse que dichas afirmaciones no fueron demostradas, toda vez que si bien el Gerente de Calidad de Air Europa, Oscar Pacheco y la copia de Parte de Vuelo N° 1748732 de 27 de mayo de 2017 expresan que la demora reclamada fue atribuida a razones técnicas, es necesario precisar que conforme al parágrafo I del artículo 41 del D.S. 285 se tiene lo siguiente: "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 nuestro). En consecuencia, a través de lo dispuesto, resulta imposible considerar los argumentos vertidos por el OPERADOR como válidos, siendo que tal como indicó la previsión legal citada, las causas de fuerza mayor deben ser certificadas por instancias competentes, dicho ello, el OPERADOR no puede ser considerado como tal para certificar fallas técnicas que podrían suscitarse en sus aeronaves.

Que en este sentido la ATT no puede soslayar u omitir los criterios y precedentes administrativos emitidos por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (**MOPSV**), tal es el caso de la Resolución Ministerial N° 150 de 16 de junio de 2014, que confirma lo señalado anteriormente al manifestar que "(...) el operador requiere por imperio de la determinación expuesta contenida en el Decreto Supremo N° 0285 que sean las instancias competentes las que confirmen o informen de las fallas técnicas" (El subrayado es nuestro), añadiendo que: "(...) no puede asumirse que los propios proveedores de servicios sean las instancias competentes a las que hace referencia la normativa". Toda vez que, en el caso que nos ocupa no existen las certificaciones emitidas por la autoridad competente para el efecto, consecuentemente se establece que el OPERADOR no desvirtuó los cargos formulados por la demora del vuelo en la ruta Madrid - Santa Cruz de 27 de mayo de 2017, correspondiendo declarar fundada la reclamación administrativa en virtud al artículo 65 del D.S. 27172.

Que en relación a lo manifestado por el OPERADOR respecto a que el servicio de transporte aéreo fue ejecutado y prestado por Air Europa a los reclamantes, no habiendo éstos hecho uso de su derecho que les asistía de solicitar la devolución del importe total del pasaje, sin que haya otro cobro de cargo alguno, haciendo alusión al inciso a) del parágrafo I del artículo 41 del D.S. 285 y por el contrario esperaron el reinicio y realización del vuelo, lo que de acuerdo al inciso b) del parágrafo I del artículo 41 del D.S. 285 exonera al operador del

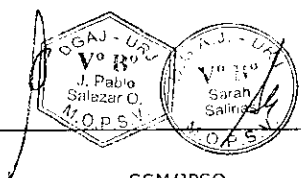


cumplimiento de las compensaciones previstas en el D.S. 285. Al respecto, si bien la normativa señalada por el OPERADOR establece que el pasajero puede optar por la devolución total del importe del pasaje, sin lugar a cobro alguno o caso contrario esperar el reinicio del vuelo, en cuyo caso el transportador quedará exonerado del cumplimiento de las compensaciones previstas. Sin embargo, estas opciones se encuentran condicionadas a que en caso de interrupción o demora del vuelo por causas de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la seguridad del vuelo, están (SIC) deben ser debidamente certificadas e informadas por las instancias competentes; siendo únicamente en estos casos que el transportador quedaría liberado de responsabilidad y del cumplimiento de compensaciones.

Que asimismo el OPERADOR alegó que durante la permanencia de los pasajeros en el aeropuerto de Madrid han sido permanentemente atendidos, habiéndose brindado un primer refrigerio a horas 23:45 y un segundo a horas 02:00, al efecto presentó copia de los servicios ofrecidos por el Café Lavazza y Starbucks, quedando demostrado que se proporcionó a los pasajeros refrigerios durante su permanencia en el aeropuerto de Madrid.

Que conforme lo establece el numeral 3 del inciso a) del párrafo III del artículo 41 del D.S. 285 que señala: "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. Bajo tal antecedente, si bien el OPERADOR demostró que se brindó alimentación en dos ocasiones durante la demora del vuelo; sin embargo, éste no compensó a los pasajeros con la suma mínima equivalente al 25% del valor del boleto sobre el trayecto incumplido, en consecuencia conforme los planteamientos desarrollados en el presente pronunciamiento, esta Autoridad Reguladora establece que no se otorgó la debida compensación a favor del USUARIO.

Qué por lo analizado, se debe aplicar la sanción establecida por el incumplimiento de compensaciones en vuelos internacionales en caso de demora o interrupción, tal como establece el inciso c) del párrafo II del artículo 45 del D.S. 285: "Cuando la demora o interrupción sea superior a seis (5) horas: El incumplimiento a las compensaciones será sancionado con el cuarenta por ciento (40%) del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario". En este sentido, corresponde que el OPERADOR realice el pago de la sanción del 40% del importe de cada uno de los billetes de los pasajes a favor de VICTOR NELSON ARAMAYO RODRIGUEZ, JAVIER ARAMAYO RODRIGUEZ Y GILMAR TARUPAYO ARROYO.



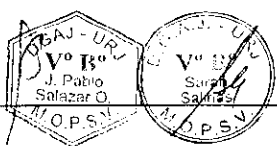
Que en relación al cargo atribuido al OPERADOR a través del punto dispositivo segundo del AUTO 229/2018 por la supuesta falta de información confiable brindada al USUARIO, toda vez que el OPERADOR habría señalado que se encargaría de reprogramar el vuelo de conexión en la ruta Santa Cruz - La Paz con la aerolínea BOA, sin embargo al arribar a la ciudad de Santa Cruz éste habría deslindado responsabilidad, en su respuesta a la formulación de cargos el OPERADOR el 27 de noviembre de 2018, señaló lo siguiente: "(...) Sobre este particular, se debe circunscribir nuevamente el "nomen juris" citado por la norma ya que, la reclamación de los ahora reclamantes en ningún momento ha versado sobre denegación de embarque. No ha existido denegación de embarque, todo lo contrario, el (los) ahora reclamante (s) sí ha(n) sido embarcados(s) en un vuelo de Air Europa en la ruta Madrid/ Santa Cruz y sí ha(n) arribado a su destino (...). En lo que concierne a la información proporcionada, así como al derecho del usuario a la información y a la obligación de informar del operador, referidos en los artículos e inciso citados "ut supra", cabe dejar claramente establecido que el (los) ahora reclamantes (s) ha (n) sido debida y oportunamente informados en todo momento sobre el estado, condición, horario, etc. Del vuelo 025 de 27 de mayo de 2017 (...). Esta situación es completamente evidente, incluso por lo expuesto por el (los) ahora reclamante (s) en la propia reclamación directa, cuando sostienen que Air Europa le (s) informó de la conexión con BOA respuesta que ha brindado al (los) ahora reclamante (s) y que no ha sido objeto de argumentación alguna en contrario (...)". Al respecto, el OPERADOR no presentó prueba de descargo que demuestre que haya brindado información confiable, siendo que éste se haría cargo de la reprogramación del vuelo de conexión en la ruta Santa Cruz - La Paz con la aerolínea BOA, situación que no ocurrió. En este sentido, se tiene que la aerolínea no dio información confiable al USUARIO, por lo que el OPERADOR no desvirtuó el cargo formulado en su contra, correspondiendo declarar fundada la reclamación administrativa en virtud al artículo 65 del D.S. 27172.

Que los USUARIOS solicitaron el reembolso de los gastos en los que habrían incurrido (reajustes de tarifas y penalidades por la pérdida de conexión Santa Cruz - La Paz) a causa de la demora del vuelo en la ruta Madrid - Santa Cruz de 27 de mayo de 2017. Sin embargo, no presentaron prueba alguna de los gastos efectuados, por lo que esta Autoridad Reguladora no puede determinar los gastos erogados por parte de los USUARIOS."

3. RECURSO DE REVOCATORIA

Que, con memorial presentado en fecha 20 de febrero de 2019, **AIR EUROPA** interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 25/2019 de 31 de enero de 2019, con los siguientes argumentos:

"La parte Resolutiva de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 25/2019 de fecha 31 de enero de 2019, objeto del presente Recurso, declara fundada la reclamación administrativa de JAVIER ARAMAYO RODRIGUEZ y GILMAR TARUPAYO ARROYO en dos aspectos:



1) El primero, contenido en el Resuelve Primero de dicha Resolución, referido a que AIR EUROPA supuestamente no habría presentado la documentación idónea y suficiente para desvirtuar el cargo formulado por la supuesta e inexistente comisión de la infracción establecida en el inciso I) párrafo V del artículo 39 de la LGTR (por incumplimiento de los itinerarios de puntualidad y cancelación, aprobados por la autoridad competente), en relación a la vulneración de las obligaciones descritas en el artículo 13 (Obligación de resultado para el Transportador) numeral 3 (compensación del 25% por demora superior a 6 horas) del inciso a) (Demoras) del párrafo III (Compensación al Pasajero por razones imputables al transportador); respecto a lo previsto en el inciso c) (Compensación del 40% por demora o interrupción mayor a 6 horas). Además de la vulneración contenida en el inciso f) (Al derecho de percibir el reembolso por danos y perjuicios ocasionados) del artículo 101 (Derechos de los Pasajeros) de la LACB frente a la supuesta demora del vuelo en la ruta Madrid-Santa Cruz de 27 de mayo de 2017.

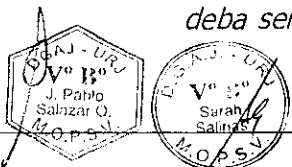
Resulta que su autoridad aún y cuando ha transcrito literalmente el artículo 41 del D.S. 285 en el Considerando 3 (Marco Normativo) de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 25/2019 de fecha 31 de enero de 2019, **LO DESOYE, NO LO APLICA, LO DESCONOCE EXPRESAMENTE** por cuanto ha soslayado deliberadamente aspectos incontrovertiblemente demostrados en el desarrollo del propio proceso que origina la Resolución ahora impugnada.

Tan evidente es ello que ha desconocido el hecho comprobado, expuesto expresamente por los ahora reclamantes a momento de deducir su Reclamación Administrativa, de que ellos, aún conocedores del retraso que se produjo en la originalmente programada salida de su vuelo **SE HAN EMBARCADO EN EL VUELO DE AIR EUROPA No. 025 DE MADRID A SANTA CRUZ. ES DECIR, HAN UTILIZADO EL BILLETE DE PASAJE AÉREO QUE POSEÍAN.**

No puede su autoridad desconocer desde ningún punto de vista el párrafo I del artículo 41 del D.S. 285, transcrito por su autoridad, toda vez que de acuerdo al inciso b) de la referida norma, se prevé expresamente **LA EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD** del transportador si el pasajero **ESPERA EL REINICIO O LA REALIZACIÓN DEL VUELO.**

En el caso que nos ocupa, está sobradamente demostrado que los pasajeros, ahora reclamantes, esperaron el reinicio de la operación aérea (llámese transporte) y se embarcaron en la aeronave de AIR EUROPA, utilizando el billete de pasaje aéreo que poseían para tal fin. Ahora bien, su autoridad realiza una forzada interpretación del numeral I del artículo 45 del D.S. 285 por cuanto expresa que la falla en la aeronave que debía proveer el servicio de transporte aéreo, que provenía de Barcelona, y que originó la demora del vuelo AEA 025 MAD-VVI de 27 de mayo de 2017, debió ser certificada por la **"AUTORIDAD"** competente cuando en realidad la norma expresamente y literalmente se refiere a **"INSTANCIA"** competente.

Resulta a todas luces incongruente que una demora debido a falla técnica en una aeronave, deba ser certificada por una autoridad, cualquiera que fuera, de un determinado país llámese



esta autoridad aeronáutica, autoridad aeroportuaria u otra.

*La cita de la Resolución Ministerial No. 150 de **16 de junio de 2014**, resulta cuando menos anacrónica por cuanto, si se trata de aceptar como jurisprudencia dicha Resolución, debió haberse actualizado la aplicación de la misma ya que la Resolución Ministerial No. 030 de **30 de enero de 2017** en cuyo artículo 22 inciso c), al referirse a las OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES, determina: "**Cumplir con horarios e itinerarios aprobados por la Autoridad Aeronáutica Civil, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito**", NO refiere en momento alguno a la certificación tan celosamente requerida por su autoridad.*

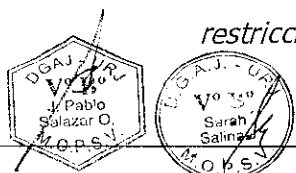
Contrastada con la Resolución Ministerial 150 de 16 de junio de 2014, cuando menos, se siembra una duda en cuanto a la aplicación o la interpretación de la normativa existente sobre el particular, duda que su autoridad debió evaluar en estricto apego a su obligación de averiguar la verdad material de los hechos, qué prima (SIC) sobre la verdad formal (formalidad requerida en forma desproporcional ergo, el mentado certificado), según se halla dispuesto en el artículo 4 inciso d) de la Ley 2341 cuando prevé: "La Administración Pública investigará la verdad material el oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil".

***LA DUDA** que se ha planteado y que su autoridad ha soslayado deliberadamente de evaluar, debió ser interpretada A FAVOR DE AIR EUROPA por expresa disposición del artículo 27 par II) del D.S. 27172.*

Por el contrario, su autoridad, ha determinado mantener y sustentar como fundamento de la Resolución objeto de este recurso, normativa anacrónica, superada y de menor jerarquía y requerir un certificado que, en la práctica, constituye prueba imposible de obtener por cuanto la autoridad aeronáutica española no certifica fallas o percances de aeronaves. Pero en el supuesto no consentido de que sí lo hiciera, la legislación nacional, según se expone, no requiere de esa formalidad.

Tan evidente es ello que su autoridad, siempre en el contexto de la vulneración en la aplicación de la normativa positiva aeronáutica, vulneración que resulta ser el marco contextual de este proceso administrativo, ha hecho caso omiso de la previsión contenida en el artículo 126 de la Ley General de Transporte que establece concretamente: "(Responsabilidad por retrasos) El operador es responsable de los daños resultantes del retraso en el transporte de pasajeros, equipaje o carga, salvo si prueba que él y sus dependientes han tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas."

*En la misma corriente, el artículo 131 de la Ley General de Transporte expresa: 131 "(Causales de Liberación de Responsabilidad de los Operadores) Se consideran las siguientes **causales 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".

*De igual manera, siguiendo con la normativa que rige el vector de exención de responsabilidad, el inciso b) del artículo 133 de la Ley General de Transportes establece entre las obligaciones del operador del servicio la de "cumplir la hora de salida señalada en el pasaje, **excepto por causas no atribuibles al operador (caso fortuito y/o fuerza mayor)**".*

*La normativa citada corresponde a una Ley (Ley General de Transporte) que, por imperio de lo previsto por el artículo 410 de la Constitución Política del Estado, tiene preferente aplicación y goza de primacía, máxime si se trata de una Ley (Ley General de Transporte - Ley 165 de 16 de agosto de 2011) **posterior** al Decreto Supremo 285 (norma de menor jerarquía) de 9 de septiembre de 2009.*

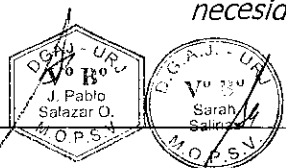
El bagaje normativo que sustenta el presente recurso versa, en consecuencia, en normativa específica que goza de primacía en su aplicación, por jerarquía y por actualización y no solamente eso, siguiendo el razonamiento de la ATT que invocó la Resolución Ministerial 150, se ve que la misma se halla superada por la Resolución Ministerial 30 de 30 de enero de 2017. Su autoridad debió acceder a normativa actualizada en la búsqueda de la Verdad Material del caso que nos ocupa o, cuando menos, en el afán de "mejor proveer" en que la Ley General de Transporte así como la Resolución Ministerial No. 30 han actualizado la normativa contenida en un Decreto Supremo en lo que toca a la exigencia de un certificado que acredite una falla técnica en una aeronave y que sea motivo de retraso en la prestación del servicio de transporte aéreo.

Sin embargo, aún y cuando perviviera el certificado (que no es el caso) no es un requisito para la aplicación de la exoneración de responsabilidad del operador aéreo cuando se presenta una falla en una de sus aeronaves, dando primacía (a contrario de la interpretación de la ATT) a la seguridad de los pasajeros y del vuelo en sí, dejando de lado requerimientos que no guardan relación con el dinamismo de la actividad aeronáutica y del principio del propio Derecho Aeronáutico que lo toma como uno de sus principales caracteres.

En relación al Dinamismo, consideramos oportuno citar al Dr. Federico Videla Escalada, que nos ilustra así:

"Al Dinamismo también se lo ha llamado movilidad y es fácil, al tomar en consideración esta característica, incurrir en una confusión susceptible de perturbar la perspectiva de la materia: al decir que tiene como carácter específico al dinamismo, no debe interpretarse que sea una disciplina de principios cambiantes y variables, sin solidez en sus instituciones, sino que debe comprenderse esta interesante cualidad en su justo significado, que refleja la adaptabilidad de la ciencia jurídica a las necesidades humanas que constituyen su objeto.

Encarada sobre esta base, esta característica no ofrece dificultad alguna: la aviación ha experimentado en pocos años un progreso extraordinario, como consecuencia de lo cual sus necesidades, problemas y funciones, se han transformado y continúan variando a un ritmo



velocísimo, no tan sólo desde el punto de vista técnico, sino también social.

Ante esa variabilidad de su objeto, el Derecho Aeronáutico, para responder a sus finalidades específicas, se ha visto precisado a adaptarse, en constante evolución, a las nuevas condiciones que el adelanto de la aviación impone de manera continua.

Su movilidad no implica, pues, la negación de principios intangible, que son su condición propia, los elementos más profundos de este derecho y que no varían, sino que el carácter dinámico proviene de adaptar esos principios a las nuevas situaciones, sin que esto los afecte.

En rigor, el dinamismo se relaciona con dos de las características más salientes del mundo actual, la vigencia y el desarrollo de la técnica al servicio del hombre, y la rapidez de la evolución de las condiciones ambientales, materiales y sociales.

Eso que constituye, a no dudarlo, uno de los principales motivos de la atracción que la materia ejerce sobre sus estudiosos - ya que permite experimentar la sensación de participar en una obra viva al servicio de sus semejantes- tiene su origen en la influencia directa de la técnica, de preeminente importancia en nuestra civilización.

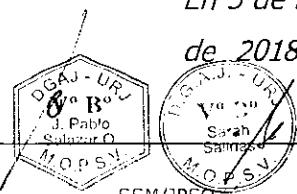
Así como existe un derecho natural, enseñado por la consciencia, fundado en la razón humana, inserto en el orden universal instituido por Dios, que contiene una base de preceptos fundamentales, valederos para todos los lugares y tiempos y que ha de encontrar reflejo y concreción en las diversas legislaciones positivas, también existe una influencia de cada época histórica, como de cada circunstancia referida a las diversas comunidades, que aporta como elemento de integración de los derechos positivos, al unirse con aquellos principios fundamentales.

La aptitud para adaptarse, en cada caso, a las exigencias legítimas, configura el dinamismo de cada disciplina.

Todas lo tienen en mayor o menor medida, pero sólo pasa a ser característico y definitorio en algunas hipótesis muy especiales, entre las cuales el Derecho Aeronáutico es muy significativa". (Federico Videla Escalada. Manual de Derecho Aeronáutico).

2.- *El Segundo aspecto contenido en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 25/2019 de fecha 31 de enero de 2019, es el relativo a la Presunta vulneración del inciso f) (A que el operador en la modalidad de transporte que corresponda le proporcione de forma inexcusable 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) del artículo 114 (Derechos de las usuarias y los usuarios) de la LGTr e inciso b) (En caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o demora, el transportador deberá proporcionar información en la forma más idónea posible, sobre los derechos que le asisten al pasajero, especialmente en materia de compensación y asistencia) del artículo 23 (Información antes de la ejecución del transporte) del D.S. 0285, relacionados con lo establecido en el inciso f) (derecho a percibir el reembolso por daños y perjuicios ocasionados) del artículo 101 (Derechos de los Pasajeros) de la LACB, por la falta de información brindada al usuario.*

*En 5 de marzo de 2018, Resolución Revocatoria ATT-DJ-RAR-E TR LP 25/2018 de 5 de marzo de 2018, la ATT ha dispuesto **LA NULIDAD DE OBRADOS** y en el numeral 3 del*



Considerando 5 de dicha Resolución ha expresado concretamente y de manera insoslayable lo siguiente: "Finalmente, cabe señalar que toda la prueba aportada por las partes hasta la fecha, deberá ser considerada en el nuevo proceso de Reclamación Administrativa. En tal sentido y como consecuencia de la declaratoria de nulidad de procedimiento, no resulta pertinente ingresar a los demás argumentos inherentes al fondo de la controversia planteados en el recurso de revocatoria".

Desoyendo su propia determinación, se evidencia de la Resolución objeto del presente recurso de revocatoria que la ATT ha omitido la consideración y evaluación de la prueba aportada en el memorial presentado en fecha 27 de noviembre de 2018 en el que, ADEMÁS, se ratificó la prueba literal cursante en el expediente, según se evidencia del Otrosí 2 de dicho memorial. Asimismo, cabe al presente establecer la CONTRADICCIÓN flagrante existente en la ilógica Resolución 25/2019, objeto de este recurso.

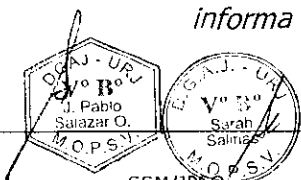
Se ha evidenciado y demostrado hasta el cansancio, por declaración de los pasajeros y prueba de AIR EUROPA en el curso del proceso, que los pasajeros han hecho uso del billete de pasaje aéreo Madrid/Santa Cruz.

Si han hecho uso de ese pasaje, no corresponde en absoluto que AIR EUROPA indemnice a los pasajeros con el 40% del importe de cada uno ya que, una vez más, desoyendo la propia normativa citada por el Administrador, éste hace caso omiso de la excepción a la indemnización ya que los pasajeros no pidieron que se les devuelva el pasaje y, consecuentemente PERMANECIERON VOLUNTARIAMENTE en el aeropuerto, según lo dispone el numeral 3 del inciso a) del párrafo III del artículo 41 del D.S. 285. Resulta inverosímil y carente de toda lógica toda vez que, de acatarse la sanción impuesta por la ATT, estaría condenando al OPERADOR al pago de una indemnización que no es atendible. El USUARIO decidió ESPERAR en el aeropuerto, siendo previsible que el vuelo se efectuaría en un plazo razonable, no existiendo "TRAYECTO INCUMPLIDO" ya que el trayecto sí se cumplió por AIR EUROPA. Los USUARIOS hicieron uso de su pasaje aéreo y, aun así, el ente regulador multa al OPERADOR. Ello sin mencionar que, según se ha demostrado, AIR EUROPA carece de responsabilidad por el retraso.

Se informó a la ATT a momento de responder al cargo que AIR EUROPA tiene plasmadas las condiciones del transporte que brinda en su página web y que ésta es información al alcance de cualquier interesado, usuario o no de los servicios de AIR EUROPA.

En lo que toca a la carencia de información, nuevamente la ATT requiere prueba imposible para el OPERADOR: Cómo se puede acreditar que las pantallas del aeropuerto informaron del retraso del vuelo? AIR EUROPA sí lo hizo, es algo intrínseco a toda operación, cuando un vuelo no opera a la hora prevista, en vez de "embarcando" la pantalla de pre embarque señala "retrasado".

De igual forma, el personal de AIR EUROPA, en la puerta destinada al embarque del vuelo, informa POR MEGAFONÍA a los pasajeros de la existencia de algún percance para la



realización del vuelo.

Estas situaciones PRESENCIALES, ocurren en un momento determinado. No quedan grabadas y son imposibles de ser demostradas.

Sin embargo, la ATT desconoció la versión de los propios USUARIOS que manifestaron que sí se les informó e inclusive aportaron fotografías del evento, prueba que ha sido desconocida por el ente regulador.

La ATT deja en indefensión a AIR EUROPA al declarar FUNDADOS los cargos que le imputa, soslayando aplicación de normativa positiva, desoyendo y sin considerar la prueba aportada y exigiendo prueba imposible.

LA PETICIÓN

Por todo lo expuesto, solicito a su autoridad admitir el presente recurso de revocatoria y pronunciar Resolución revocando la Resolución impugnada y, deliberando en el fondo declare INFUNDADA la reclamación administrativa.

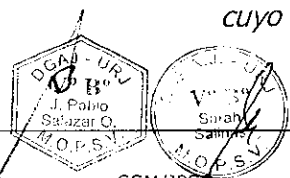
Que, con Auto ARR-DJ-A TR LP 99/2019 d 4 de abril de 2019, la ATT de oficio abrió término probatorio por un plazo de diez días.

Que, mediante memorial de 15 de abril de 2019, **AIR EUROPA** presentó los siguientes elementos probatorios:

"PRUEBA.-

Nos cumple presentar como prueba la siguiente:

- a) Ratificamos en todo su tenor y contenido el memorial presentado ante su autoridad en fecha 27 de noviembre de 2018 y que mereció la Hoja de Ruta No. 18458 así como LAS PRUEBAS DESCRITAS Y APORTADAS EN DICHO MEMORIAL.*
- b) Hacemos nuestra la declaración de los pasajeros TRANSCRITA EN REITERADAS OPORTUNIDADES EN LOS AUTOS DE FORMULACIÓN DE CARGOS AUTO ATT-DJ-A-ODE-TR LP 178/2017 de 22 de agosto de 2017; asimismo en la RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 201/2017 de 15 de noviembre de 2017; AUTO DE FORMULACIÓN DE CARGOS AUTO ATT-DJ-A-ODE-TR LP 229/2018 de 12 de noviembre de 2018; estas declaraciones de los pasajeros se refieren a que AIR EUROPA sí prestó el servicio de transporte aéreo y sí transportó a los pasajeros hasta su lugar de destino, toda vez que se refieren a que AIR EUROPA los transportó de Madrid a Viru Viru.*
- c) Presentamos en calidad de prueba literal la Resolución Ministerial No. 030 de 30 de enero de 2017 (norma posterior a la Resolución Ministerial No. 150 de 16 de junio de 2014 citada por su autoridad) que en su artículo 22 inciso c), al referirse a las obligaciones de los operadores, determina: "cumplir con horarios e itinerarios aprobados por la Autoridad Aeronáutica Civil, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito" y NO refiere en momento alguno a la certificación tan celosamente requerida por su autoridad.*
- d) Hacemos nuestra la fotografía presentada por los pasajeros del Aeropuerto de Madrid y en cuyo pie literal exponen que AIR EUROPA sí brindó explicaciones sobre el retraso, hecho*



que desvirtúa la inexistente desinformación que la ATT insiste que existió.

e) Ratificamos toda la prueba aportada por AIR EUROPA en curso del presente proceso."

4. RESOLUCIÓN REVOCATORIA

Que, con base en lo dispuesto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 25/2019 de 31 de enero de 2019, la evaluación del recurso de revocatoria presentado por AIR EUROPA el 20 de febrero de 2019 y de las pruebas aportadas, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2019 de 20 de noviembre de 2019, disponiendo:

"ÚNICO.- RECHAZAR el recurso de revocatoria planteado por AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS S.A.U. SUCURSAL BOLIVIA (**OPERADOR** y/o **RECURRENTE**) en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 25/2019 de 31 de enero de 2019 (RAR 25/2019), ratificando en su totalidad el acto administrativo impugnado, en conformidad a lo previsto por el inciso c) del párrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO."

Que, los fundamentos para emitir el indicado acto administrativo, son los siguientes:

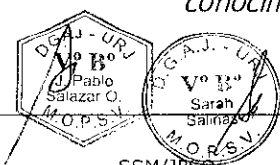
"CONSIDERANDO 5: (Análisis y Conclusiones del recurso de revocatoria)

Que analizados los antecedentes del caso de autos, la normativa aplicable y los argumentos contenidos en el recurso de revocatoria, se tiene las siguientes conclusiones:

1. Como primera medida resulta primordial destacar que conforme a lo establecido en el párrafo II del artículo 63 del Reglamento a la Ley No. 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado por Decreto Supremo No. 27172, de 15 de septiembre de 2003, (**REGLAMENTO**) en los procesos sancionadores por reclamaciones de usuarios, **la carga de la prueba le corresponde al operador.**

2. En dicho contexto, en el caso de autos, es el OPERADOR quien debió presentar la prueba pertinente que permita al regulador declarar infundada la reclamación administrativa incoada por los USUARIOS y determinar que efectivamente éste no cometió la infracción o el cargo formulado en el AUTO ATT-DJA-ODE-TR LP 229/2018 de 12 de noviembre de 2018, situación que, de acuerdo al análisis expuesto en la resolución recurrida, en el proceso de instancia no ocurrió; en contrario sensu, de la revisión del expediente administrativo se puede advertir que los USUARIOS adjuntaron a su reclamación administrativa, muestras fotográficas de cómo pasaron la noche los pasajeros esperando que se habilite el vuelo, como de lo ocurrido a la llegada en el aeropuerto de Madrid, documentos que fueron debidamente valorados en instancia.

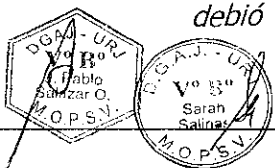
3. Ahora bien, no se debe olvidar que la prueba es parte fundamental de cualquier tipo de procesos, más si se trata de un proceso sancionador, así, para Couture la prueba en su acepción común, equivale tanto a la operación tendente a hallar algo incierto, como la destinada a demostrar la verdad de algo que se afirma como cierto; en tal sentido, se debe considerar a la prueba como el medio que sirve para llevar a la Autoridad Competente al conocimiento de los hechos, o como el instrumento o medio que se utiliza para lograr la



certeza al juzgar; siendo así, la prueba abarcaría todas las actividades relativas a la búsqueda y obtención de las fuentes de prueba, así como la práctica de los diferentes medios de prueba a través de los cuales, las fuentes de las mismas se introducen en el proceso. En dicho contexto, la prueba se convierte en ese lógico y natural vínculo entre la verdad conocida y la desconocida siendo más que necesaria para llegar a la verdad material de los hechos, siendo ese, precisamente, el fin que se pretende en el derecho sancionador, lo cual solo se logra con una conclusión razonada de la Autoridad que juzga, quien debe apreciar en conciencia los medios de prueba existentes en autos, en consecuencia, las Autoridades naturales, en sus resoluciones, tienen el deber de exponer los razonamientos que hayan tenido en cuenta para valorar jurídicamente la prueba, situación que en el caso de autos y en especial en la resolución recurrida por propia decisión del OPERADOR la Autoridad se vio privada de acceder, inclusive en etapa recursiva.

4. *En relación a lo señalado ut supra en torno a la prueba, cabe manifestar que esta Autoridad se encuentra plenamente consciente de los preceptos jurídicos aplicables y atingentes al caso en concreto, prueba de ello es la transcripción de los mismos en la parte considerativa 3 correspondiente al marco normativo establecido en la RAR 25/2019, sin embargo, cuando en la norma existen presupuestos que se deben cumplir para que cierta conducta se subsuma a un tipo infractorio (SIC) y, a la vez, en la misma también existen otros presupuestos para que, excepcionalmente, pese a haberse cometido la conducta reprochable esta no sea sancionable, por existir casos de fuerza mayor o fortuitos, es el administrado que invoca esas causales de liberación de responsabilidad quien está en la obligación de probarlas, en el caso en concreto, cuando el OPERADOR señala que el vuelo fue retrasado debido a un desperfecto mecánico en la aeronave que cubriría el servicio, éste se encuentra compelido a demostrar no sólo que dicho hecho ocurrió, sino que además, el desperfecto mecánico no corresponde a una negligencia en el mantenimiento habitual de la aeronave, situación que en ningún momento fue probado, por ningún medio, por el hora RECURRENTE, no siendo suficiente con el sólo hecho de invocar el eximente de responsabilidad pues las excepciones deben ser probadas y no escudarse en un supuesto requerimiento de prueba imposible de conseguir, el OPERADOR hubiera podido demostrar por cualquier otro medio su versión de lo ocurrido, pero prefirió cómodamente ampararse en documentos elaborados por él mismo que no tienen valor probatorio al ser, remitente, la misma parcializada persona que se está defendiendo.*

5. *Asimismo, cuando decimos que el OPERADOR privó a esta Autoridad de las pruebas pertinentes, conforme a su versión, que el (SIC) debió haber aportado, también nos referimos al tema de la falta de información, pues, si bien, como éste indica, hasta el cansancio se dijo que los USUARIOS no pidieron la devolución de sus pasajes y se quedaron en el aeropuerto esperando la habilitación del vuelo, ello tampoco habilita al OPERADOR a invocar positivamente el eximente de responsabilidad establecido en el DS 285 y/o la LEY 165, ya que debió haber probado que informó a sus pasajeros de manera correcta y cierta sobre la*



demora del vuelo; ello no implica nada más que en las pantallas de pre embarque en vez de la frase "embarcando" o en pre embarque" se encuentre la de vuelo demorado, ello implica que se informe fehacientemente a los usuarios la razón de la demora y el tiempo estimado en el que el vuelo será habilitado, entonces así, sólo así, se puede tener la certeza de que los USUARIOS pese al aviso de que el vuelo iba a tener una demora de más de seis horas decidieron por voluntad propia esperar en el aeropuerto dicho acontecimiento, caso contrario, la falta de información pone en una situación de incertidumbre a los pasajeros que no saben si salir de la sala de pre embarque o si es posible pedir la devolución de sus pasajes o si la aerolínea se hará cargo del costo de la movilidad de ida y vuelta al aeropuerto o del costo del pernocte.

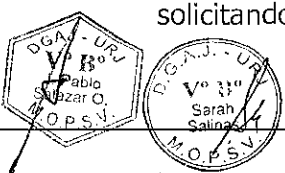
6. Por otro lado la RM 150, no es, ni podrá ser nunca "jurisprudencia", primero porque es una resolución emitida en sede administrativa por una Cartera de Estado que no tiene competencia jurisdiccional, segundo porque precisamente quien la emite no es el Tribunal Constitucional, en todo caso, lo que sí constituye es un precedente administrativo que puede ser debidamente utilizado para casos similares como el que ahora se trata; la comparación de la resolución nombrada con la RM 30 resulta burda si se tiene en cuenta que la primera tiene carácter general, para todos los operadores aeronáuticos, así como para los administradores aeroportuarios, mientras que la RM 150 fue dictada dentro de un caso en particular, atingente y coercible sólo para éste, siendo la línea la que se rescata a objeto de uniformar los fallos de los casos similares, al parecer el RECURRENTE se perdió en la explicación del dinamismo de las normas y del derecho aeronáutico antes que plantear un argumento que pueda hacer cambiar la decisión de esta Autoridad realizada por medio de la RAR 25/2019.

7. El memorial presentado ante la ATT el 27 de noviembre de 2018, además de no tener prueba adjunta, fue valorado y analizado en su integridad al momento de emitir la RAR 25/2019, por lo que mal puede decir el RECURRENTE que la prueba remitida por medio del mismo no fue valorada, más aún si se toma en cuenta que ni el propio OPERADOR que advierte la supuesta situación, no individualiza, ni identifica cual prueba sería la que no fue valorada, por lo que no corresponde emitir mayor pronunciamiento al respecto.

8. Por el sucinto análisis expuesto precedentemente, se establece que ninguno de los argumentos señalados por el RECURRENTE ha logrado desvirtuar los fundamentos, ni la decisión plasmada en la RAR 58/2019, por lo que corresponde el rechazo del recurso de revocatoria interpuesto en contra del mencionado acto administrativo de acuerdo a lo establecido en el inciso c) del párrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO, concordante con el artículo 61 de la LEY 2341.

CONSIDERANDO:

Que, en fecha 31 de diciembre de 2020, **AIR EUROPA** interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2019 de 20 de noviembre de 2019, solicitando su revocatoria, esgrimiendo los argumentos que son expuestos y analizados en la



parte analítica de la presente resolución.

Que, mediante Auto de Radicatoria RJ/AR-004/2020 de 7 de enero de 2020, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el indicado recurso jerárquico, remitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT el 6 de enero de 2020.

Que, en fecha 17 de junio de 2020, mediante Auto RJ/AP-002/2020, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda dispuso la apertura de término de pruebas por diez días, a los efectos de que los interesados presenten las pruebas que consideren pertinentes y necesarias para fundamentar los argumentos esgrimidos en el presente proceso administrativo.

Que, en atención al Auto RJ/AP-002/2020, en fecha 1 de julio de 2020, **AIR EUROPA** presentó los siguientes elementos de prueba:

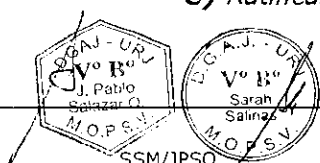
*"a) Ratificamos en todo su tenor y contenido los memoriales presentados ante la ATT en fecha 02 de febrero de 2018, así como el memorial presentado ante la ATT en fecha 27 de noviembre de 2018 y que mereció la Hoja de Ruta No. 18458 así como **LAS PRUEBAS DESCRITAS Y APORTADAS EN DICHOS MEMORIALES, mismas que han sido deliberadamente desoídas, no consideradas, y mucho menos valoradas de acuerdo a Ley en flagrante violación del artículo 24 de la Constitución Política del Estado e inciso h) del artículo 16 de la Ley de Procedimiento Administrativo.***

*b) Ratificamos como prueba la declaración de los pasajeros TRANSCRITA EN REITERADAS OPORTUNIDADES EN LOS AUTOS DE FORMULACIÓN DE CARGOS AUTO ATT-DJ-A-ODE-TR LP 178/ 2017 de 22 de agosto de 2017; asimismo en la RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATIVA ATT-DJ-RAODE-TR LP 201/2017 de 15 de noviembre de 2017; AUTO DE FORMULACIÓN DE CARGOS AUTO ATT-DJ-A-ODE-TR LP 229/2018 de 12 de noviembre de 2018; estas declaraciones de los pasajeros se refieren a que AIR EUROPA **SÍ** prestó el servicio de transporte aéreo y **SÍ** transportó a los pasajeros hasta su lugar de destino, toda vez que se refieren a que AIR EUROPA **SÍ** los transportó de Madrid a Viru Viru.*

*c) Presentamos en calidad de prueba literal la Resolución Ministerial No. 030 de 30 de enero de 2017 del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (norma posterior a la Resolución Ministerial No. 150 de 16 de junio de 2014 citada por la ATT) que en su artículo 22 inciso c), al referirse a las obligaciones de los operadores, determina: "cumplir con horarios e itinerarios aprobados por la Autoridad Aeronáutica Civil, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito" y **NO** refiere en momento alguno a la certificación tan celosamente requerida por la ATT.*

d) Presentamos en calidad de prueba la fotografía presentada por los pasajeros, ahora reclamantes, tomada en el Aeropuerto de Madrid y en cuyo pie literal exponen (los ahora reclamantes) que AIR EUROPA sí brindó explicaciones sobre el retraso, hecho que desvirtúa la inexistente desinformación que la ATT insiste que existió, prueba cursante a fs. 28 de obrados.

e) Ratificamos toda la prueba aportada por AIR EUROPA en curso del presente proceso.



5. ARGUMENTOS DEL RECURSO JERÁRQUICO

Que, con memorial 31 de diciembre de 2019, **AIR EUROPA** sustentó su Recurso Jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2020 de 20 de noviembre de 2019 con los siguientes argumentos:

"I.- VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO DE SOMETIMIENTO PLENO A LA LEY.

A) EN CUANTO A LA EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD.

La Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2019 de fecha 20 de noviembre de 2019 vulnera de manera flagrante el PRINCIPIO DE SOMETIMIENTO PLENO A LA LEY consagrado por el inciso c) del artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo por cuanto la ATT desoye, hace caso omiso a la previsión contenida en normativa positiva de nuestro ordenamiento jurídico, cual es la expresada en el inciso b) del parágrafo I del artículo 41 del D.S. 0285 (Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario), norma que prevé la exoneración de responsabilidad del operador aéreo si los pasajeros con un vuelo internacional retrasado optan por "Esperar el reinicio o la realización del vuelo" (sic.).

Esta norma positiva, vigente y aplicable, es sencillamente soslayada de manera intencional por la ATT, que pretende DESCONOCER el hecho de que los pasajeros sí esperaron el reinicio del vuelo UX 025 de Madrid a Santa Cruz, se embarcaron y fueron transportados en la citada ruta. La referida norma no condiciona, como pretende la ATT, a ninguna otra circunstancia, hecho o alternativa que deban ser demostrados o fundamentados por el operador aéreo.

Es una norma clara y concreta, plenamente aplicable.

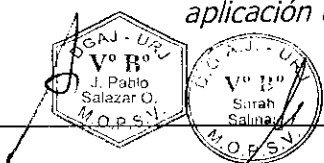
Es más, la ATT desoye e ignora deliberadamente ésta situación que constituye LA VERDAD MATERIAL de los hechos.

En una sesgada y antojadiza interpretación de la normativa positiva, la ATT pretende que esta eximente de responsabilidad deba ser secundada por la información que los pasajeros debieron tener del por qué se produjo la demora en la salida del vuelo UX 025 de fecha 27 de mayo de 2017, condición inexistente a todas luces al ser de aplicación expresa el inciso b) del Parágrafo I del artículo 41 del D.S. 0285, sin condicionamientos, sin dilaciones, mucho menos interpretaciones.

Mucho más si la realización del transporte aéreo en la ruta Madrid/Santa Cruz se ha producido según se desprenden de los datos que informan al presente proceso administrativo y dicho transporte ha sido expresamente reconocido por los ahora reclamantes a momento de deducir su reclamación.

Sensiblemente la ATT confunde dos situaciones diferentes y pretende amalgamarlas en una única, producto de dicha confusión.

Una cosa es la falta de información relativa al retraso producido en el vuelo UX025 de 27 de mayo de 2017, que tampoco existió según se expondrá a continuación, y otra cosa es la aplicación de la eximente de responsabilidad plenamente aplicable debido a que los pasajeros



sí hicieron uso del servicio de transporte aéreo brindado por AIR EUROPA, no siendo acreedores, en aplicación estricta de la referida normativa, a indemnización alguna.

La ATT debió aplicar simple y llanamente la normativa vigente contenida en el inciso b) del Parágrafo I del artículo 41 del D.S. 0285 por el sólo hecho de evidenciar, POR PROPIA DECLARACIÓN DE LOS PASAJEROS consignada de manera indubitable en su reclamación, que sí se embarcaron en el vuelo UX 025 y que el servicio sí fue prestado, aunque con demora.

En ningún momento los pasajeros pidieron la devolución del importe de sus pasajes aéreos cual es el caso de la otra situación plasmada en el inciso a) del parágrafo 1 del multicitado artículo 41 del D.S. 0285.

Los hechos descritos han sido objeto de puntual fundamentación en el recurso de revocatoria intentado por AIR EUROPA y que mereció la Resolución Revocatoria objeto del presente Recurso Jerárquico, fundamentación que sencillamente ha sido desoída y no considerada en su cabal y legal alcance por la ATT vulnerando el Principio de Sometimiento Pleno a la Ley y, consecuentemente, negando a AIR EUROPA el derecho al debido proceso, según se halla expresamente normado en el inciso c) del Artículo 4 de la Ley 2341.

B) EN CUANTO A LA EXIGENCIA DE CERTIFICACIÓN DE LA CAUSAL DE RETRASO.

Idéntica situación se presenta en cuanto a la exigencia de una certificación de la causal del retraso producido.

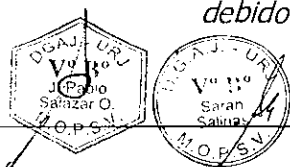
La ATT hace caso omiso y desoye el fundamento de AIR EUROPA en su recurso de revocatoria cuando AIR EUROPA expone que la ATT debió aplicar normativa actualizada.

Tan evidente es ello que desoyendo lo previsto por el inciso c) del artículo 22 de la Resolución Ministerial No. 030 de 30 de enero de 2017, la ATT ignora de manera deliberada que la certificación tan celosamente requerida por la ATT ya no es exigida en dicha Resolución Ministerial.

La ATT, persiste en la sesgada interpretación de una norma (la Resolución Ministerial N° 150 de 16 de junio de 2014) que ha sido superada por otra posterior y que no exige certificación alguna y mucho menos de la manera en que está siendo requerida por la ATT.

AIR EUROPA ha demostrado con prueba fehaciente, válida y que debió ser admitida por la ATT en aplicación del principio de Verdad Material, que la demora en el vuelo UX025 de 27 de mayo de 2017 se debió a una falla presentada en la aeronave que debía prestar ese servicio y, sin embargo, en franca contravención a lo dispuesto por el artículo 47 de la Ley 2341, concordante con el parágrafo II del artículo 27 del D.S. 27172, desoye no solamente la Resolución Ministerial N° 30, sino que vulnera el criterio de amplitud, flexibilidad e informalismo que deben regir los procedimientos administrativos, previstos en normativa positiva, en contraposición al ritualismo del procedimiento civil.

Tenemos en consecuencia que la ATT ha vulnerado el Principio de Sometimiento Pleno a la Ley previsto en el inciso c) del Artículo 4 de la Ley 2341, negando a AIR EUROPA el derecho al debido proceso.



II. - VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO DE VERDAD MATERIAL. -

La ATT ha vulnerado el Principio de Verdad Material consagrado en el inciso d) del Artículo 4 de la Ley 2341, por cuanto la VERDAD MATERIAL en el caso de autos se halla enmarcada en el hecho de que los pasajeros ahora reclamantes SÍ utilizaron los pasajes aéreos y SÍ emplearon los servicios de transporte aéreo de AIR EUROPA en la ruta Madrid/Santa Cruz de la Sierra.

Esta verdad insoslayable e incontrovertible se encuentra manifestada desde el primer momento del presente proceso administrativo, cual es la reclamación de los pasajeros que en su reclamación admitieron de manera fehaciente, clara, palmaria e indubitable, que SÍ hicieron uso de los pasajes aéreos y SÍ se embarcaron en el vuelo UX025 de AIR EUROPA en la ruta Madrid/Santa Cruz de la Sierra.

En contraposición, NO pidieron el reembolso de sus pasajes aéreos según exigencia del inciso a) del Parágrafo I del Artículo 41 del D.S. 0285.

La VERDAD MATERIAL también consiste en el hecho de que AIR EUROPA SÍ presentó prueba literal de la razón de la demora en la ejecución del servicio del transporte aéreo mediante la aportación del certificado que acreditaba tal percance y que la ATT, en aplicación del artículo 47 de la Ley 2341, concordante con el artículo 27 del D.S. 27172 e inciso c) del artículo 22 de la Resolución Ministerial N° 30 de 30 de enero de 2017, debió acoger y admitir como prueba literal.

La VERDAD MATERIAL también se circunscribe en el presente proceso administrativo en el hecho de que AIR EUROPA (SIC) SÍ INFORMÓ a los pasajeros de la situación y de la demora **SEGÚN HA SIDO ACREDITADO POR LOS PROPIOS RECLAMANTES EN LA MUESTRA FOTOGRÁFICA CURSANTE EN OBRADOS Y QUE EXPRESA CLARAMENTE "PASAJEROS RECIBIENDO LAS EXPLICACIONES Y SUPUESTAS SOLUCIONES AL RETRASO DEL VUELO"**.

Nuevamente, en una interpretación sesgada de la normativa administrativa, la ATT hace caso omiso de esta prueba fotográfica que constituye VERDAD MATERIAL en el caso de autos.

C) EN CUANTO A LA CARENCIA DE INFORMACIÓN POR PARTE DE AIR EUROPA. -

Según ha sido expuesto en la última parte del inciso anterior de este Recurso (SIC) Jerárquico, los pasajeros han sido debidamente informados de la situación y del porqué del retraso, según se desprende del muestrario fotográfico cursante en obrados a fs. 19 y 28.

La ATT, de manera sesgada únicamente hace valer la segunda fotografía de "cómo pasaron la noche" y la da como verdad averiguada sin tomar en consideración que cualquier pasajero puede "pasar la noche" como lo vea por conveniente. En un café, en un hotel o echado en un pasillo, panorama completamente normal en cualquier aeropuerto nacional o internacional, sin que esa fotografía demuestre absolutamente nada.

Por el contrario, la fotografía (primera) expuesta por los ahora reclamantes en fs. 19 y 28 de obrados sí denota que funcionarios de AIR EUROPA dan explicaciones a los pasajeros respecto

a las causas del retraso, en versión de los propios reclamantes.

Esta situación ha sido expuesta por los propios reclamantes y, sin embargo, nuevamente vulnerando los principios del Derecho Administrativo expuestos y el criterio de amplitud en la valoración de la prueba, la ATT ha desoído y hecho caso omiso de los mismos, concluyendo en RECHAZAR el recurso de revocatoria interpuesto por AIR EUROPA.

PETITORIO.-

Por todo lo expuesto, siendo la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE--TR LP 111/2019 de fecha 20 de noviembre de 2019 absolutamente sesgada, incongruente, atentatoria a los Principios Administrativos y normativa expuesta, en uso del derecho a exigir que la autoridad y servidores públicos actúen con responsabilidad en el ejercicio de sus funciones, corresponde interponer recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE--TR LP 111/2019 de fecha 20 de noviembre de 2019 y pedir sea concedido ante el superior en grado para que sea ésta autoridad la que en legal compulsas de los antecedentes que informan al proceso, la incongruencia de las actuaciones de la ATT, la negación de los derechos del OPERADOR, el atentado a Principios Rectores del Derecho Administrativo y normativa expresa expuesta, REVOQUE totalmente el acto administrativo impugnado, en cumplimiento a lo dispuesto por el inciso b) del parágrafo II del artículo 91 de la Ley 2341.

CONSIDERANDO:

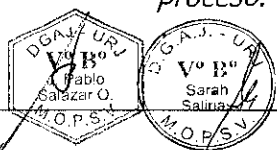
Que, realizada la compulsas de los argumentos de impugnación expuestos por el recurrente con los antecedentes y documentos que cursan en el expediente, corresponde desarrollar los fundamentos jurídicos que motivan la presente Resolución Ministerial Jerárquica.

Que, el Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda se constituye en contralor administrativo de la legitimidad y legalidad con la que han sido emitidos los actos administrativos de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, control que implica se verifique la conformidad o disconformidad de dichos actos con la normativa vigente, tal como se procede a continuación.

SOBRE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO JERÁRQUICO Y ANÁLISIS DE LA CONTROVERSIA

❖ Respecto a la invocada vulneración al principio de sometimiento pleno a la ley en cuanto al eximente de responsabilidad por la demora del vuelo (Argumento I.- A)

El Artículo 232 de la Constitución Política del Estado, establece como uno de los principios que rigen el ejercicio de la Administración Pública en Bolivia, principio de legalidad; a su vez, dentro de los principios generales de la actividad administrativa detallados en el Artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, se tiene: "*La Administración Pública se regirá por los siguientes principios: (...) c) Principio de sometimiento pleno a la ley: La Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la Ley, asegurando a los administrados el debido proceso.*"



Este sometimiento de la Administración a la Ley, ha sido conceptuada por la doctrina como vinculación positiva, frente a la vinculación negativa que rige a los administrados, en virtud de la cual éstos pueden hacer todo aquello que la ley no les prohíbe, mientras que la Administración Pública necesita una habilitación legal expresa para adoptar una actuación determinada, es decir, puede hacer únicamente aquello que la Ley le permite.

Esta vinculación positiva somete a la Administración en primer lugar a la Constitución, pero también al resto del ordenamiento jurídico y a las normas reglamentarias emanadas de la propia Administración, lo que se conoce como el bloque de la legalidad; en ningún caso la Administración podrá justificar sus actos con criterios subjetivos no previstos expresamente.

En este contexto, AIR EUROPA sostiene que la ATT no observó la disposición legal expresada en el inciso b) del parágrafo I del Artículo 41 del Reglamento de Defensa de los derechos del usuario de los servicios aéreo y aeroportuario, que en anexo fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285 de 9 de septiembre de 2009 (**DS. 0285**), que expresa:

"Artículo 41°.- (Incumplimientos y compensaciones) 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 o 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 el presente Reglamento.*

Con base en la disposición normativa antes transcrita, el recurrente sostiene que la ATT pretende que para aplicarse el eximente de compensación prevista en el indicado reglamento, los pasajeros debieron ser informados por qué se produjo la demora en la salida del vuelo UX 025 de Madrid a Santa Cruz en fecha 27 de mayo de 2017, condición inexistente en el ya transcrito inciso b), parágrafo I del Artículo 41 del **DS 0285**.

Continúa argumentando el operador que la ATT confunde dos situaciones diferentes y pretende amalgamarlas en una única, pues una cosa es la falta de información relativa al retraso, que tampoco existió, y otra cosa es la aplicación de la eximente de responsabilidad debido a que los pasajeros optaron por hacer uso del servicio, por lo que no siendo acreedores, en aplicación estricta de la referida normativa, a indemnización alguna.

Sostiene AIR EUROPA que la ATT debió aplicar el inciso b) del parágrafo I del Artículo 41 del **DS 0285** por el sólo hecho de evidenciar que los pasajeros se embarcaron en el vuelo UX 025, ruta Madrid – Santa Cruz en fecha 27 de mayo de 2017 (**Vuelo UX 025**) y que el servicio fue

prestado aunque con demora.

Al respecto, la ATT sostuvo en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-ODE-TR-LP 25/2019 de 31 de enero de 2019 (**RAR 25/2019**) que la opción del pasajero disponible en el inciso b) del párrafo I del Artículo 41 del **DS 0285** es aplicable en casos de demora o cancelación del vuelo por causas de fuerza mayor o hecho fortuito que afecten a la seguridad del vuelo, circunstancias que todo operador debe acreditar mediante certificación emitida por autoridad competente.

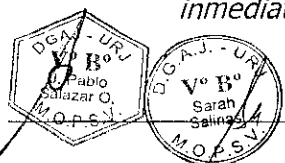
En la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2019 de 20 de noviembre de 2019 (**RR 111/2019**), el ente regulador sostuvo que en la norma aludida por el recurrente, existen presupuestos que deben cumplirse para que la conducta reprochable se subsuma a un tipo de infracción; a su vez, también existen otros presupuestos para que excepcionalmente, pese a existir una acción infractora, esta no sea sancionable por existir causa de fuerza o hecho fortuitos que le liberan de la responsabilidad, las que sin embargo quién las invoca, está en la obligación de demostrarlas.

En el caso que nos ocupa, cuando el operador señala que el vuelo fue retrasado debido a un desperfecto mecánico en la aeronave, se encuentra compelido a demostrar no sólo que dicho hecho ocurrió, sino que además el desperfecto mecánico no corresponde a una negligencia en el mantenimiento habitual de la aeronave, no siendo suficiente invocar el eximente de responsabilidad, debiendo estas ser demostradas a través de cualquier elemento probatorio razonable, cualidad de la que carecen los documentos elaborados por él mismo operador, quien se constituye en parte interesada en el proceso.

Por otra parte, el regulador sostuvo que el argumento del operador en sentido que los pasajeros no solicitaron la devolución del pasaje y que esperaron en el aeropuerto la salida del vuelo, no constituye eximente de responsabilidad conforme al inciso b) del párrafo I del Artículo 41 del **DS 0285** ni de la Ley N° 165, debido a que el anuncio electrónico con la frase "embarcando" o "pre embarque" no representa información al pasajero, entendiéndose por tal la información fehaciente respecto a las causas de la demora y el tiempo estimado para la habilitación del vuelo, información básica con la cual los pasajeros tendían los elementos necesarios para decidir por la espera o la devolución del pasaje.

De la revisión de los antecedentes del cuaderno procesal, se tienen en primer lugar que la reclamación de los pasajeros respecto al **Vuelo UX 025**, fue presentada con el siguiente tenor:

"El vuelo tuvo un retraso de salida totalmente fuera de lo racional más de 6 horas; ocasionando la pérdida de conexión Santa Cruz – La Paz vía BOA. Se produjo una serie de perjuicios económicos por los reajustes de tarifas y penalidades por la pérdida del vuelo, como de actividades profesionales los cuales son inmensurables. En Madrid, funcionarios de Air Europa (quizás los ánimos muy molestos por un gran número de pasajeros) nos informaron que la conexión con BOA la iba a reprogramar Air Europa con el vuelo más próximo o inmediato del arribo. Ya en Santa Cruz la Sra. Claros, supuesta agente de la empresa nos



indica que Air Europa no asume ninguna responsabilidad, aspecto totalmente contrario a lo informado. Es más, los agentes o funcionarios de Air Europa no presentaron ninguna solución, limitándose a indicar que se realice el reclamo (SIC) mediante la página web. Se solicita el resarcimiento de daños económicos y de compromisos profesionales que por normativa corresponden..."

Las notas de respuesta a los tres pasajeros emitidas por Air Europa en fechas 29 de mayo y 1 de junio de 2017 con el mismo tenor, manifiestan:

"... Le informamos que en estos casos la compañía ofrece asistencia a los pasajeros durante la espera hasta la salida del vuelo en función al tiempo de espera dependiendo los km de vuelo y el país de salida del vuelo afectado, de acuerdo a la normativa aplicable para cada caso.

Asimismo, le informamos que en caso de no desear viajar en el vuelo en el que tenía la reserva o en otro alternativo y por tanto si decidió no usar su billete puede solicitarse el reembolso Iso de la porción del billete no utilizado si el tiempo de retraso del vuelo fue mayor a cinco horas. En caso que se encuentre en este supuesto, debe dirigirse a través de la que adquirió el billete o agencia de viajes emisora del billete para solicitar el reembolso.

Sin embargo, debemos informarle que en este supuesto no se contempla la entrega de una compensación económica..."

En este contexto, resulta claro que la empresa de aeronavegación informó extemporáneamente a los reclamantes sobre las opciones que en derecho estaban a su alcance como consecuencia de la demora.

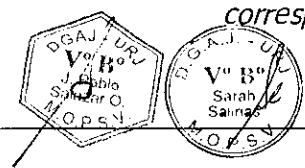
Asimismo, de la revisión del Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 844/2017 de 20 de octubre de 2017 referida a los descargos de Air Europa respecto a la reclamación de los tres pasajeros afectados, se corroboraron los siguientes aspectos.

La demora por más de seis horas del **Vuelo UX 025** no es negada por la empresa de aeronavegación, el mismo que debió realizarse a las 23:55 del día 27 de mayo de 2017 y sin embargo se realizó pasadas las 06:00 a.m. del día 28 de mayo.

De acuerdo al indicado informe técnico, con relación a las causas de la demora y el accionar de la empresa de aeronavegación, se tiene lo siguiente:

"...según las partes de vuelo 1748732-33 la labor de mantenimiento y detección del fallo comenzó a las 07:30 del 27 de mayo de 2017, el personal del operador tuvo el tiempo suficiente para comunicar a las usuarias y usuarios del vuelo UX 025 que cubriría la ruta Madrid - Santa Cruz la demora del precitado vuelo por las razones que menciona con antelación, asimismo, informar debidamente sobre los derechos que asisten a las usuarias y usuarios en demora tal como se presentó en el suscitado incidente."

- *"...la **CAUSA DE LA DEMORA**, se encuentra plenamente identificada en el Informe de Deficiencia Técnica Inesperada evacuado en Palma de Mallorca el día 06 de septiembre de 2017, por el Sr. Oscar Pacheco. Gerente de Calidad y que adjunta, asimismo los partes correspondientes al justificativo la demora en el vuelo anterior con la misma aeronave que*



debía ejecutar en vuelo Madrid/Santa Cruz...".

*La prueba precitada por el operador hace referencia INFORME DE DEFICIENCIA TÉCNICA INESPERADA de fecha 06 de septiembre de 2017, en el cual menciona los motivos por los cuales la aeronave **BOEING 788, EC-MLT** del vuelo **Nº AEA2001**, perteneciente a **AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS S.A.** de 27 de mayo de 2017, presentó un: "FALLO EN EL GRUPO ELÉCTRICO DE TIERRA". Asimismo, señala las acciones y gestiones técnicas que se tomaron en relación a tal desperfecto.*

También señala el operador que: "...Air Europa siempre, en todo momento, informa cuando un vuelo sufre un retraso, tanto en facturación (counter) como en la puerta de embarque, así como nuestro personal se encuentra a disposición del pasaje (SIC) (léase "pasajero") para cualquier tipo de información ...".

El operador no remitió documentación de respaldo en la que demuestre haber dado cumplimiento a los derechos de los usuarios establecidos en el inciso f), artículo 114º de la Ley Nº 165 de 16 de agosto de 2011 e inciso b) del Artículo 23º del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo Nº 0285, relacionados a los (SIC) establecido en el inciso f), Artículo 101 de la LACB¹, por la falta de información brindada (SIC) al usuario.

Al precitado memorial, el operador adjunta la siguiente documentación:

a) Informe de Deficiencia Técnica Inesperada de 06 de septiembre de 2017.

En el informe se pudo evidenciar que durante el mantenimiento de la aeronave BOEING 787-8, EC-MLT, se evidenció un "fallo en el grupo de tierra y proceden a inspeccionar la aeronave, encontrando baja de carga la batería principal y muchos conectores saltados...". Debido a esto realizaron las siguientes acciones:"

(...) Asimismo, señala que: "...con el fin de reducir en lo posible las demoras que este fallo de un equipo de tierra había ocasionado a la aeronave, y como se tenía una estimada de su posible puesta en servicio, Air Europa envía un A330-200 de su flota a recuperar el pasaje del BCN, realizando el vuelo indicado en el enunciado (AEA2057, BCN-MAD), con la demora indicada (9:12 hrs), originando posteriormente en cascada demora en los vuelos que esta misma aeronave tenía previstos, como el AEA025 MAD-VVI del 27 de mayo, (SIC) que salió con 6:03 hrs de demora..."

De acuerdo a lo señalado por el precitado informe, se pudo identificar que la aeronave AIRBUS INDUSTRIE A330-200, que debería haber cubierto la ruta MAD - VVI el 27 de mayo de 2017, decolando del Aeropuerto Adolfo Suarez Barajas - Madrid - España a horas 23:55 y con arribo programado en el Aeropuerto Viru Viru - Santa Cruz - Bolivia a horas 05:30 del 28 de mayo de 2017 (según itinerario), fue utilizado para "...recuperar el pasaje de BCN, realizando el vuelo indicado..." debido a que el vuelo AEA2001 de 27 de mayo de 2017 que cubrió la ruta MAD - BCN presentó una "...baja de carga de la batería principal y muchos

conectores saltados...", por lo que la mencionada aeronave fue sometida a labores técnicas de mantenimiento, generando una demora de seis (6) horas y tres (3) minutos.

Como respaldo de lo anteriormente señalado, el operador adjunta la siguiente documentación:

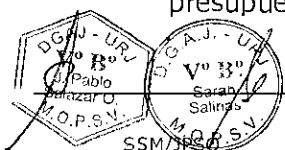
b) Parte de Vuelo N° 1748732 de 27 de mayo de 2017. El formulario hace referencia a las acciones técnicas realizadas al vuelo número AEA 2001 de 27 de mayo de 2017, con la ruta MAD BCN, con registro N° AC-MLT, Model 788.

Asimismo detalla las siguientes acciones:

Síntoma del defecto	Acción Tomada	
	Limpieza de las líneas de desagüe	27/05/2017 07:30
Pasadores de bloqueo del tren de aterrizaje	Pasadores de seguridad retirados y estibados	27/05/2017 18:50
Pérdida de energía eléctrica en el suelo	La batería principal se encontró a 28 VDC y batería principal y batería APU intercambiada I.A.W. AMM DMC-B787-A-24-31-01-02D 520 A-A Rey 30 APR 2017 and B787-A-24-31-05-02c-520 A-A// INSTALL DMC-B-A-24 -05-02C-720 A-A AND DMC-B787-A-24-31-01-02D-720A-A Todos los contactos restablecidos y APU recargada	27/05/2017 18:40
Antes de que la batería sustituyera la referencia F.I.M. 24-30-F1-39A-42A Batería enclaustrada estallido del disco fuera de la batería APU	FIM realizado satisfactoriamente 24-30-F1-39 A-42 A REV 025 19 APR 2017 y pop-out reiniciado	27/085/2017 18:30

De acuerdo a las pruebas documentales remitidas por el operador en relación al vuelo **AEA 2001 del 27 de mayo de 2017** que cubrió la ruta MAD - BCN, se verificó que evidentemente durante las labores de mantenimiento se pudo identificar un problema con la alimentación de la Unidad Auxiliar de Potencia (APU), donde se pudo advertir inicialmente una pérdida eléctrica en tierra, la cual derivó en una serie de acciones tomadas por el personal técnico de **AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS S.A.U.**, tal como lo reporta el precitado registro técnico, realizando cambios en las piezas dañadas, generando así una demora de aproximadamente de 9:12 hrs. "...originando posteriormente en cascada demora en los vuelos que esta misma aeronave tenía previstos, como AEA025 MAD-VVI del 27 MAY, (SIC) que salió con 6:03 hrs de demora..."

De a revisión a la disposición normativa citada por el recurrente, se tiene que si bien el inciso b), parágrafo I, Artículo 41 del Reglamento aprobado mediante **D.S. 0285** establece que el pasajero de un vuelo interrumpido o demorado por razones de fuerza mayor o caso fortuito (eximentes de responsabilidad para la línea aérea), podrá optar por esperar el reinicio del vuelo, en cuyo caso el transportador quedará exonerado de compensaciones, de una amplia revisión al mismo Artículo 41, se tiene que a esta opción del pasajero preceden algunos presupuestos condicionantes como son, haber sido informado **inmediatamente** sobre las



normas previstas respecto a las opciones disponibles y que las causas de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad estén **certificadas e informadas por las instancias competentes**, presupuestos no acreditados por el operador para alegar exención de responsabilidad, en consecuencia sí asume responsabilidad por la demora ocasionada, encontrándose conminada a compensar a los pasajeros como corresponde.

El inciso c) del Artículo 22 del Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Aéreo, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 030 de 30 de enero de 2017, aludido por el recurrente dentro del presente proceso en ambas instancias recursivas y en el memorial de 1° de julio de 2020, hace referencia al deber de los operadores aéreos a cumplir con los horarios e itinerarios aprobados por la Autoridad Aeronáutica Civil, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito. En el razonamiento del recurrente, al no estar insertada en esta disposición reglamentaria la previsión expresa de que las causas de fuerza mayor o hecho fortuito deben ser acreditadas, bastaría para el operador citar estas circunstancias para quedar eximida de responsabilidades por incumplimiento del contrato de transporte aéreo.

Al respecto, no debe perderse de vista que los presupuestos que acreditan la existencia de factores que configuran causas de fuerza mayor o hecho fortuito, se encuentran vigentes e insertadas en el parágrafo I del Artículo 41 del Reglamento aprobado con **D.S. 0285**, mismo que no fue abrogado.

En el mismo sentido, respecto al deber de informar a los pasajeros de transporte aéreo sobre la demora en la hora de salida del vuelo, el ya citado Reglamento aprobado con **D.S. 0285**, en el capítulo referido al contrato de transporte aéreo, dispone:

"Artículo 23°.- (Información antes de la ejecución del transporte) El pasajero tiene derecho a que el transportador (o su agente general de ventas) o la agencia de viajes, le proporcione información confiable sobre los siguientes puntos:

(...)

b) En caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o demora, el transportador deberá proporcionar información en la forma más idónea posible, sobre los derechos que le asisten al pasajero, especialmente en materia de compensación y asistencia.

Artículo 24°.- (Información durante la ejecución del transporte) El pasajero tiene derecho a que el transportador le proporcione información confiable sobre los siguientes puntos:

(...) **g)** Derechos que le corresponden, en materia de compensación y asistencia, en casos de negación de embarque por sobreventa, cancelación o demora.

En el mismo sentido, con relación a los derechos y obligaciones de los usuarios, la Ley General de Transportes N° 165, dispone:

"Artículo 114. (DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS). Las usuarias y los usuarios de los servicios de transporte y de los servicios complementarios o auxiliares al servicio de transporte público en cuanto corresponda gozarán de los siguientes derechos: (...)

f) A que el operador en la modalidad de transporte que corresponda le proporcione de forma inexcusable 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.

(...) o) A exigir por parte del operador el cumplimiento de las disposiciones normativas regulatorias emitidas por la autoridad competente, correspondientes al servicio de transporte prestado."

Con relación a la debida información a los pasajeros del **Vuelo UX 025** afectados con el inusitado retraso, debe diferenciarse la situación del pasajero aéreo en condiciones normales y previsibles (v. gr. la antelación con la que debe presentarse en mostrador, el tiempo previsto de vuelo, el límite de equipaje de mano, etc.), de aquellas extraordinarias suscitadas por circunstancias no previstas, que ponen al pasajero en situación incierta y en incertidumbre sobre el desenlace de la circunstancia extraordinaria en la que se encuentra (v. gr. cancelación, demora, interrupción de vuelos). Mientras que en la primera circunstancia la información es de carácter general aplicable a circunstancias de rutina, en la segunda la información debe ser específica a los efectos que cada pasajero sepa sobre la asistencia que recibirá de la empresa de aeronavegación y de acuerdo a las circunstancias, las opciones que le franquea la normativa para atenuar los perjuicios ocasionados.

Es por lo anterior que más de una disposición legal, dispone que el pasajero afectado con la interrupción, cancelación o demora de su vuelo, deba ser informado de forma inmediata, idónea, confiable, completa y comprensible sobre tal circunstancia y los derechos que le asisten, no siendo suficiente para el cumplimiento de esta obligación que el operador anuncie de manera general que el vuelo se encuentra demorado o la disposición de un funcionario en la puerta de ingreso para que informe sobre consultas de los pasajeros.

Con lo anteriormente expuesto y de la información obtenida en los antecedentes del proceso, no existe evidencia que el operador haya brindado la necesaria información a los pasajeros del **Vuelo UX 025** haciéndoles conocer las circunstancias de la demora y los derechos que les asistieron por causa de dicha demora.

Otro argumento de impugnación, es la supuestamente indebida compensación dispuesta en la **RAR 25/2019** por la inobservancia de AIR EUROPA a las obligaciones legales que asistían a los pasajeros del **Vuelo UX 025** como consecuencia de la demora por más de seis horas en la salida del vuelo.

En efecto, tal como expuso el regulador en las consideraciones de la **RAR 25/2019**, en compensación a la demora ocasionada, la empresa de aeronavegación Air Europa (en transportador), brindó a los pasajeros afectados alimentación en dos ocasiones durante la demora del vuelo, una primera a horas 23:45 y una segunda a la 02:00, hecho que se demuestra con la facturación de Café Lavazza y Starbucks en Madrid por servicios de refrigerio, sin embargo el numeral 3. del inciso a), parágrafo III del Artículo 41 del Reglamento aprobado con **D.S. 0285**, es claro y taxativo respecto a la compensación que corresponde por ese tiempo de demora, teniéndose dispuesto 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.

Ahora bien, conforme a lo manifestado por el transportador y lo establecido por la ATT, por una demora superior a seis horas, se compensó a los pasajeros únicamente con dos refrigerios, incumpliendo la normativa precedentemente transcrita, razonamiento que fue cabalmente expuesto por la ATT en el Considerando 4 de la **RAR 25/2019**.

El incumplimiento de Air Europa respecto a la debida compensación que correspondía a los pasajeros del **Vuelo UX 025**, nos conduce a revisar el Artículo 44 del **D.S. 0285**, que en lo pertinente a esta inobservancia prevé una sanción específica, a decir:

"Artículo 45º.- (Sanciones) Previa tramitación del correspondiente proceso sancionador por incumplimiento de las compensaciones establecidas en el Capítulo VII (**atención y compensación al pasajero**), 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 (40%) del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario..."

Es este el análisis que expuso correctamente la ATT en la **RAR 25/2019**, el cual se apega a los principios de congruencia y legalidad en el debido proceso, careciendo de fundamentación los argumentos de impugnación expuestos por el recurrente en el memorial de 31 de diciembre de 2019 y 1º de julio de 2020.

❖ **En cuanto a la exigencia de certificación de la causal de retraso (Argumento I.- B)**

Reiterando lo expuesto en el análisis al primer argumento de impugnación del recurrente, de acuerdo al párrafo I del Artículo 41 del Reglamento aprobado mediante **D.S. 0285**, el transportador queda liberado de responsabilidad respecto a las previstas compensaciones a los pasajeros, cuando la demora se produzca por causas de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten a su seguridad, debidamente certificadas e informadas por las instancias competentes.

A decir del interesado, la demora en la salida del **Vuelo UX 025** se produjo por causas de fuerza mayor; por imperio de la ley, estas causas no sólo deben ser invocadas por el transportador, sino que para alcanzar valor probatorio a los efectos de la exención de responsabilidad, deben estar debidamente certificadas e informadas por las instancias competentes, las que en el territorio nacional involucra principalmente a la Dirección General de

Aeronáutica Civil (DGAC), Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares de la Navegación Aérea (AASANA) y Servicios de Aeropuertos Bolivianos S.A., en el ámbito de sus competencias. El inciso c) del Artículo 22 del Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Aéreo, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 030 de 30 de enero de 2017, hace referencia al deber de los operadores aéreos a cumplir con los horarios e itinerarios aprobados por la Autoridad Aeronáutica Civil, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito. A decir del recurrente, esta disposición reglamentaria no prevé que las causas de fuerza mayor deban ser acreditadas como lo exige el regulador, bastaría entonces citar y acreditar por sí misma estas circunstancias para quedar eximida de responsabilidades por la demora.

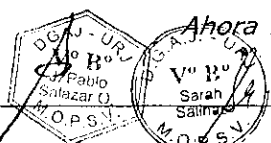
De acuerdo al inciso h) del Artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, el principio de jerarquía normativa compele a que la actividad y actuación administrativa y particularmente las facultades reglamentarias atribuidas por la referida Ley, deben observar la jerarquía normativa establecida por la **CPE** y las leyes, en este marco, el poder reglamentario de las entidades públicas debe respetar las normas de superior jerarquía como son las normas con rango de ley y las normas constitucionales conforme al parágrafo II del Artículo 410 de la **CPE**.

En este sentido, toda vez que los presupuestos a través de los cuales puede acreditarse la existencia de factores que configuran causas de fuerza mayor en la demora del **Vuelo UX 025**, se encuentran vigentes e insertadas en el parágrafo I del Artículo 41 del Reglamento aprobado con **D.S. 0285**, mismo que encontrándose vigente, es de aplicación preferente y/o complementaria al invocado Art. 22, inciso c) del Reglamento aprobado con la Resolución Ministerial No. 150 de 16 de junio de 2014, emitida por este Ministerio.

Finalmente, respecto a la afirmación de que el requerimiento de la certificación emitida por la instancia competente española, la cual es exigida por la ATT para considerar acreditada la razón de fuerza mayor invocada por Air Europa, resulta ser una prueba imposible de obtener, cabe citar el cometario de Alberto Arribas Hernández, Magistrado de la Audiencia Provincial de Madrid (sección 28ª), que con relación a los derechos derivados del retraso en el transporte aéreo al amparo del reglamento (CE) 261/2004 y la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, expresa:

"El art. 5.3 del Reglamento EDL2004/5158 prevé que cuando la cancelación se deba a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, el transportista no está obligado a pagar la compensación, lo que es aplicable al retraso en los supuestos que dé derecho a la misma. En todo caso, la prueba de la concurrencia de las circunstancias extraordinarias incumbe al transportista, recordando el considerando 14 del Reglamento EDL2004/5158 que dichas circunstancias pueden producirse, en particular, en casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo.

Ahora bien, el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas en su Sentencia de 22 de



diciembre de 2008 EDJ2008/227679, rechaza que puedan considerarse como circunstancias extraordinarias, a los efectos de exonerar al transportista de la obligación de compensación, los problemas técnicos surgidos en una aeronave que provoque la cancelación de un vuelo, lo que también sería aplicable al retraso, a menos que este problema se derive de acontecimientos que, por su naturaleza o por su origen, no sean inherentes al control efectivo de dicho transportista. También declara el Tribunal que la frecuencia con la que un transportista aéreo sufra problemas técnicos no constituye en sí un dato que permita pronunciarse sobre la presencia o la ausencia de circunstancias extraordinarias y que el hecho de que un transportista aéreo haya respetado las normas mínimas de mantenimiento de una aeronave no basta por sí solo para acreditar que dicho transportista adoptó "todas las medidas razonables" con arreglo al art. 5, apdo. 3, del Reglamento EDL2004/5158 a los efectos de liberarse de responsabilidad."

En el contexto de lo antes transcrito, se presume que en las labores del control aeronáutico español sí existiría una instancia competente para dar fe sobre acontecimientos suscitados en operaciones aéreas comerciales que importen causas de fuerza mayor; en todo caso, más allá de ello, tampoco existe prueba alguna presentada por Air Europa que acredite que la certificación o informe exigido por la ATT conforme a ley, no pueda ser recabada en razón a que en España no existiría autoridad competente para extender tal certificación, lo que resulta difícil de concebir y que sin embargo, al ser una afirmación del recurrente con el propósito de que la autoridad boliviana considere de imposible cumplimiento el requisito legal exigido, igualmente el operador debió acreditar en forma idónea este extremo, en observancia a lo previsto en el parágrafo II del Artículo 63 del Reglamento aprobado con **D.S. 27172**.

❖ **Respecto a la vulneración al principio de verdad material en cuanto a la carencia de información por parte de Air Europa (Argumentos II)**

El operador califica de sesgada la valoración que hace la ATT respecto a las dos fotografías constituidas en pruebas de descargo, toda vez que a su criterio, el regulador no valora la imagen en la que se mostraría a funcionarios de Air Europa dando explicaciones a los pasajeros respecto "a las causales del retraso", aspecto sostenido en versión a los propios reclamantes; alega el operador que la ATT sólo hace valer la primera fotografía que muestra cómo pasaron la noche los pasajeros, lo que a decir de Air Europa cada pasajero puede pasar la noche como lo vea por conveniente.

En rigor de verdad, ninguna de las fotografías constituye elemento de prueba suficiente para demostrar que el operador se encuentra exento de responsabilidad sobre la conducta reprochable que se le atribuye, toda vez que las fotografías no logran convicción en sentido que durante la demora del **Vuelo UX 025**, el transportador haya cumplido con las compensaciones establecidas en el **D.S. 0285** a los pasajeros perjudicados o que esté exento de dicha responsabilidad.

Para el primero de los supuestos (cumplimiento de compensaciones), conforme a lo dispuesto en el inciso g) del Artículo 24 del **D.S. 0285**, el operador aéreo mínimamente debió demostrar, además de la entrega de los dos refrigerios, la comunicación del derecho a compensación del

25% del valor del boleto a través de alguna de las formas previstas legalmente y, habiendo sobrepasado la demora la hora 22:00 local, acreditar el ofrecimiento de hospedaje y transporte a los pasajeros que no tengan residencia habitual en Madrid, elementos mínimos de compensación que permitirían tener por cumplido lo previsto en el numeral 3, inciso a), párrafo III, Artículo 41 del D.S. 0285, sin embargo no existiendo constancia de lo anterior, se tiene que Air Europa no cumplió con todas las compensaciones a sus pasajeros, emergente de la demora por más de seis horas en en el **Vuelo UX 025**.

Para el segundo de los supuestos, consistente en la exención de responsabilidad por causas de fuerza mayor, era ineludible que el operador aéreo acredite ante la ATT que el evento que ocasionó la demora del **Vuelo UX 025** por más de seis horas, estaba directamente relacionado a la seguridad de las operaciones, toda vez que la nave dispuesta para la transportación Madrid – Santa Cruz de la Sierra, presentó una deficiencia técnica inesperada, originando demora en cascada en los vuelos de esta misma aeronave, involucrando al **Vuelo UX 025**, tal como sostiene la ATT en el Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 844/2017, cursante a fojas 68 a 73 del cuaderno de antecedentes procesales.

Ahora bien, de acuerdo al párrafo I del Artículo 41 del **D.S. 0285**, las causas de fuerza mayor que afecten la seguridad del vuelo, deben ser certificadas e informadas por las instancias competentes a los efectos de liberar al transportador de la responsabilidad por la demora. Si bien en el territorio nacional esas atribuciones corresponden a la Dirección General de Aeronáutica Civil o a la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea u otros, el operador debió recabar de la autoridad competente homóloga de España (tal vez la Agencia Estatal de Seguridad Aérea – AESA) la certificación necesaria para acreditar que demora se debió a causas de fuerza mayor, no siendo pertinente para dicho efecto un informe o certificación elaborado por la propia empresa de aeronavegación en este sentido.

Por último, tampoco es suficiente la sola aseveración del propio operador en sentido que no existía en España autoridad competente para emitir la certificación exigida (aseveración difícilmente admisible), por lo que la misma resultaría ser de imposible cumplimiento; en todo caso, asumiendo como cierta esta aseveración, debió acreditarse formalmente ante la ATT este extremo, mediante documento idóneo emitido por alguna autoridad española.

CONSIDERANDO:

Que, en virtud a los criterios de orden fáctico y legal considerados en el análisis al Recurso Jerárquico interpuesto el 31 de diciembre de 2019 por AIR EUROPA, en el Informe Jurídico INF/MOPSV/DGAJ No. 643/2020 de 12 de octubre de 2020 emitido por la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda se concluyó que el acto administrativo impugnado en instancia jerárquica, respecto al cual el recurrente solicita su revocatoria, cuenta con la fundamentación y motivación suficientes que justifican la decisión emitida, por lo que los argumentos de impugnación vertidos por el recurrente carecen de sustento.



Que, producto del análisis al recurso jerárquico que ahora se examina, la valoración de las pruebas ofrecidas y de toda otra documentación pertinente que cursa en el cuaderno de antecedentes, el referido Informe Jurídico INF/MOPSV/DGAJ No. 643/2020 colige que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes adoptó plena observancia a los elementos esenciales del acto administrativo, por lo que no existe causa alguna para la revocatoria del acto impugnado.

Que, en virtud de las conclusiones antes vertidas y en aplicación a lo establecido en el inciso c) del parágrafo II del Artículo 91 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 (**D.S. 27172**), la Dirección General de Asuntos Jurídicos a través del referido informe jurídico, recomienda emitir la correspondiente resolución ministerial jerárquica rechazando el recurso jerárquico interpuesto por AIR EUROPA en fecha 31 de diciembre de 2019 contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2019 de 20 de noviembre de 2019 y en su mérito confirmar en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

CONSIDERANDO:

Que, por Decreto Supremo N° 4196, de 17 de marzo de 2020, el Órgano Ejecutivo declaró emergencia sanitaria nacional y cuarentena en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia contra el brote del Coronavirus (COVID-19), estableciendo medidas de contención, prevención y protección en el ámbito laboral y de transporte.

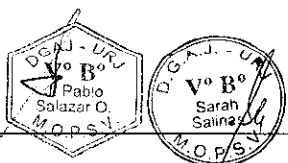
Que, el parágrafo II de la Disposición Adicional Tercera del citado Decreto Supremo dispone que: *"Mientras dure la emergencia sanitaria nacional y cuarentena, las entidades públicas de nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas en el marco de sus atribuciones y competencias, deberán flexibilizar y reprogramar los plazos y procedimientos administrativos"*.

Que, en la Parte Resolutiva Primera de la Resolución Ministerial N° 066 de 23 de marzo de 2020 Zemitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, se dispuso la SUSPENSIÓN de los plazos procesales administrativos de todos los trámites y recursos administrativos que se encuentran en curso de trámite y pendientes en el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, mismo que correrá a partir de la fecha de la emisión de la presente Resolución hasta la reanudación de plazos procesales a ser dispuesta por la Máxima Autoridad Ejecutiva de esa Cartera de Estado.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 097 de 1º de junio de 2020, la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, dispuso la reanudación de plazos procesales administrativos en instancia jerárquica que se encuentren en curso de trámite y pendientes en esta cartera de Estado.

POR TANTO:


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



RESUELVE:

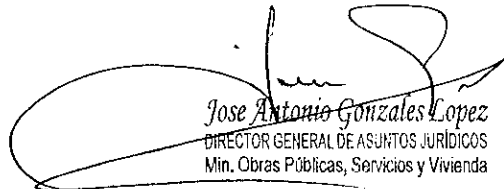
ÚNICO.- RECHAZAR el Recurso Jerárquico interpuesto contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2019 de 31 de diciembre de 2020 por **AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS S.A.U. SUCURSAL EN BOLIVIA**, conforme a las consideraciones de la presente Resolución Ministerial Jerárquica, confirmándolo en todas su partes.

Comuníquese, regístrese y archívese.



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

Es conforme



Jose Antonio Gonzales Lopez
DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda

