



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 081

La Paz, 27 MAR 2015

VISTOS: el recurso jerárquico interpuesto por Julio César Villarroel Camacho, en representación de Transporte Aéreo Militar - TAM en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 220/2014 de 28 de octubre de 2014, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

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

1. El 8 de diciembre de 2013, Ronald Peter Ampuero Calderón presentó reclamación directa contra TAM, por la excesiva demora del vuelo 972 en la ruta Cochabamba - La Paz, de esa fecha y por el maltrato, arbitrariedad e irresponsabilidad del personal del operador (fojas 3).

2. El 11 de enero de 2014, Ronald Peter Ampuero Calderón, al no haber recibido respuesta a su reclamación directa, presentó reclamación administrativa contra TAM (fojas 2).

3. A través de correo electrónico de 12 de febrero de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes intentó el avenimiento entre partes, sin que TAM responda al mismo (fojas 6 a 7 y 9 a 10).

4. El 20 de marzo de 2014, Dixie Arze Roca, Jefe Nacional ODECO de TAM, remitió correo electrónico al usuario expresando que no se encontraba registrado su reclamo ni se obtuvieron los datos del mismo, solicitándole remita su E-Ticket o su "identidad" para hacer el seguimiento respectivo (fojas 8).

5. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 60/2014 emitido el 29 de abril de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió: **i)** formular cargos contra TAM por el presunto incumplimiento al inciso a) del numeral 3 del parágrafo III del artículo 45 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285, por la demora del vuelo 972 en la ruta Cochabamba - La Paz de 8 de diciembre de 2013 y **ii)** correr traslado al operador para que conteste los cargos formulados y acompañe la prueba pertinente, dentro de los 7 días siguientes a su notificación (fojas 11 a 14).

6. Notificado con la formulación de cargos el 18 de junio de 2014, a través de Nota AS.JURDGTAM. N° 232/14 de 7 de julio de 2014, el operador respondió a la misma señalando que el 11 de junio de 2013 se dio respuesta a la reclamación directa del usuario por lo que la reclamación administrativa al ser presentada en forma extemporánea debió ser archivada (fojas 19).

7. El 23 de julio de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 77/2014 que resolvió: **i)** declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Ronald Peter Ampuero Calderón contra TAM por la infracción al inciso a), numeral I y III del artículo 41 y el inciso b) del numeral I del artículo 45 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285 y **ii)** instruir, bajo conminatoria de aplicarse el artículo 33 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 28710, que en el término de 10 días cancele al usuario el 25% del valor del boleto sobre el "trayecto incumplido" en aplicación del inciso a) del parágrafo III del artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, pagadero en dinero y el pago del 40% del valor del pasaje por el incumplimiento de las compensaciones previstas en el inciso c) del parágrafo I del artículo 45 del citado Reglamento, basándose en los siguientes fundamentos (fojas 20 a 26):

i) No existe prueba suficiente que permita determinar que el operador respondió a la reclamación directa el 11 de junio de 2013.

ii) TAM no respondió a la formulación de cargos efectuada por Auto ATT-DJ-A-ODE-TR 60/2014 de 29 de abril de 2014, debiendo darse por admitidos los cargos y probada la reclamación.

