



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

186

La Paz,

03 JUL 2015

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por Víctor René Ustariz Aramayo, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 16/2015, de 2 de febrero de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

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

1. Víctor René Ustariz Aramayo presentó ante la ATT, mediante memorial de 25 de agosto de 2014, reclamación administrativa en contra de AMASZONAS S.A. porque se le habría negado embarcar en el vuelo Z8 0175 de 31 de julio de 2014 a horas 14:10 (fojas 1 a 7).

2. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 216/2014 de 29 de septiembre de 2014, la ATT formuló cargos contra AMASZONAS **i)** por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso c), numeral V, artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte (no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente) y al haber vulnerado los artículos 23 (relativo a la información antes de la ejecución del transporte), 28 (admisión del pasajero) y 30 (Horarios e Itinerarios) del Reglamento de Derechos del Usuario de los Servicios aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285 y **ii)** por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso l), numeral V, artículo 39 (incumplimiento de los itinerarios de puntualidad y cancelación, aprobados por la autoridad competente) de la Ley N° 165 y al haber vulnerado el artículo 2 (los servicios aeronáuticos se regirán por los principios de eficiencia, transparencia, calidad, continuidad, igualdad, oportunidad y seguridad) del Decreto Supremo N° 24718, trasladando los cargos para que sean respondidos en el plazo de siete días (fojas 14 a 16).

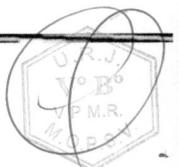
3. AMASZONAS S.A. contestó la formulación de cargos mediante nota Z8 LPB-ODECO-61/2014 adjuntando documentación (fojas 19 a 26).

4. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 156/2014, de 22 de octubre de 2014, la ATT declaró infundada la reclamación presentada por Víctor René Ustariz Aramayo en contra de AMASZONAS S.A. Esta determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 27 a 31):

i) En mérito a las pruebas presentadas por el operador del vuelo Z8 0175: el Sr. René llegó tarde al vuelo 175 CBBLPB que salió a hrs. 1410, se le hizo llamar por informes Sabsa 3 veces, también se le perifoneó y buscó en sala de preembarque' Así también lo confirma el Jefe Nacional de ODECO 'el vuelo salió en la hora prevista a las 14:10', además de rectificar que el usuario Víctor René Ustariz Aramayo se presentó en mostradores de aeropuerto con una anticipación de 20 minutos. Consiguientemente se constata que el vuelo Z8 0175 con ruta Cochabamba – La Paz de 31 de julio de 2014 salió a las 14:10, cumpliendo con los horarios y los itinerarios publicados e indicados en el contrato, puntualidad que desvirtúa el adelanto de itinerario al que hace mención en la reclamación directa el usuario Víctor René Ustariz Aramayo. Por lo que corresponde declarar infundada la reclamación por no haber incurrido la empresa AMASZONAS S.A. en la infracción establecida en el inciso l), numeral V, artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transportes de 16 de agosto de 2011.

ii) En virtud al artículo 50 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285, es obligación del pasajero acatar las instrucciones del transportista tanto en tierra, dentro de la aeronave y en el vuelo, de esta manera es obligación del usuario acatar a las normas que asume al momento de suscribir el contrato con el operador, siendo en el caso correcto llegar con puntualidad en los horarios previamente establecidos. Que si bien la

1





tarjeta de embarque indica que el usuario debe presentarse con al menos 20 minutos en puerta de embarque, el usuario lo hace en mostradores, sin realizar el *check in* correspondiente del equipaje, ni el previo pago de aeropuerto. En tal situación, la misma tarjeta de embarque a la que se hizo alusión determina que si desea facturar equipaje deberá presentarse en el mostrador de la compañía al menos 30 minutos (vuelos nacionales) antes de la salida del vuelo.

iii) Es necesario destacar que si bien la empresa AMASZONAS S.A. es tolerante al momento de realizar el registro en mostradores (30 minutos antes del vuelo) y en puerta de embarque (20 minutos antes del vuelo), la norma es clara al determinar en el artículo 49 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285 que el pasajero deberá presentarse en mostradores del transportista para realizar el chequeo con la debida antelación al inicio de su viaje, tiempo que en ningún caso deberá ser menor a una hora en vuelos nacionales. Consecuentemente corresponde declarar infundada la reclamación administrativa por no haber incurrido la empresa AMASZONAS S.A. en la infracción establecida en el inciso c), numeral V, artículo 39 de la Ley N° 165.

5. En fecha 11 de noviembre de 2014, Víctor René Ustariz Aramayo interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 156/2014, en base a los siguientes argumentos (fojas 34 a 37):

i) La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 156/2014 incumple con los principios establecidos en la normativa vigente, específicamente la Ley N° 453 y aquellos establecidos en el artículo 4, principio de sometimiento pleno a la ley, principio de verdad material y principio de jerarquía normativa, y artículos 46 y 47 sobre la prueba, de la Ley N° 2341, así como el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, vulnerando de esta forma el derecho al debido proceso, la garantía a la seguridad jurídica en aplicación de la normativa vigente, así como el legítimo interés como usuario a que se otorgue un servicio acorde a las condiciones y estipulaciones del Contrato de Transporte.

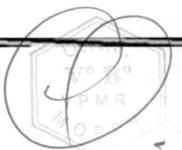
ii) La prueba que evidencia la aseveración de que la propia transportadora señaló que el vuelo se adelantó está en el reverso del documento Tarjeta de Embarque presentada junto al memorial de reclamación administrativa.

iii) De la revisión del expediente, no se encuentra ninguna prueba a las que hace referencia de forma genérica la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 156/2014, sino algunos informes emitidos por el propio personal de la línea.

iv) Una correcta valoración de las pruebas conforme a la previsión del párrafo IV del artículo 47 de la Ley de Procedimiento Administrativo, sana crítica, debe efectuarse en base a los documentos existentes en el expediente y en aplicación de los principios procesales y aquellos establecidos en la Ley N° 453. Se debe tomar en cuenta que los propios informes del operador son contradictorios con sus argumentos previos expuestos en el aeropuerto el día 31 de julio de 2014, aspecto que le resta credibilidad y coherencia a los documentos. En ese sentido, siendo que el *onus probandi* correspondía al operador y éste no ha desvirtuado en ningún momento el argumento del usuario mediante pruebas de calidad incontrastable, correspondía valorar las pruebas en favor del usuario y no así del operador.

v) Se demuestra que el operador no brindó la información adecuada, conforme a lo establecido en el artículo 13 de la Ley N° 453, sino que en fecha 31 de julio de 2014 actuó de mala fe, puesto que existirían otros motivos para negar el embarque.

vi) De la lectura del memorial de reclamación administrativa, se advierte que no se efectuó una adecuada revisión de lo expuesto, puesto que todo se encuentra tergiversado. Se efectúan aseveraciones que no encuentran sustento fáctico en ninguna prueba que se encuentre en el expediente. El reclamo tiene su fundamento en la negativa del operador a cumplir con lo previsto en la Tarjeta de Embarque, toda vez que se cumplió con todos los requisitos señalados en la misma, en cuanto al lugar (puerta de





embarque), tiempo (20 minutos antes) y equipaje (sin equipaje para registrar). En caso de duda correspondía se aplique el principio de favorabilidad.

vii) No se evidencia prueba alguna que sustente que hubiera tenido equipaje que registrar. Llevaba una mochila con una computadora.

viii) En cuanto a la tasa de aeropuerto, se trata de un aspecto que está fuera de toda discusión y que no halla sustento en prueba alguna en el expediente. Además ni la propia Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 156/2014 explica cómo llega a establecer dicho aspecto. En ese sentido es evidente que la convicción de que no se llegó a efectuar el pago de la tasa de aeropuerto no está fundamentada, ni fáctica ni legalmente.

ix) AMASZONAS S.A. debe respetar el derecho adquirido al haber obtenido el Pase a Bordo de la página web del operador, con todas las condiciones expuestas, derecho reconocido en el artículo 18 de la Ley 453.

x) No existe duda alguna de que se estuvo 20 minutos antes de la salida del vuelo en el aeropuerto, pues el mismo operador lo afirma en todos los documentos del expediente, en la puerta de embarque se negó el ingreso, por lo que el reclamo se realizó en mostradores, no se tenía equipaje para registrar, ni necesidad de efectuar el *check in*, por lo tanto, no existía ninguna otra condición que no se haya cumplido para acceder al abordaje.

xi) La aerolínea proporciona información contradictoria al señalar que al presentarme 20 minutos antes en mostradores, el vuelo ya había salido, sobre el particular el artículo 13 de la Ley N° 453 establece el derecho de las usuarias y usuarios a recibir información fidedigna, veraz, completa, adecuada, gratuita y oportuna.

6. Mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 863/2014, de 23 de diciembre de 2014, la ATT admitió el recurso de revocatoria y dispuso la apertura de un término de prueba (fojas 38).

7. En fecha 13 de enero de 2015, AMASZONAS S.A. presentó alegatos y adjuntó documentación, por lo que la ATT, mediante Auto ATT-DJ-A-TR LP 53/2015, de 16 de enero de 2015, clausuró el término de prueba (fojas 42 a 53).

8. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 16/2015, de 2 de febrero de 2015, la ATT rechazó el recurso de revocatoria presentado por Víctor René Ustariz Aramayo en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 156/2014, confirmándola en todas sus partes, de acuerdo al siguiente análisis (fojas 57 a 63):



i) Si bien el reclamante arguye el "retraso" del vuelo basado en una nota escrita en el reverso de la copia de la tarjeta de embarque, se debe aclarar que hubo una mala interpretación por parte del usuario en lo que se refiere a lo estipulado por la representante de AMASZONAS S.A., por lo tanto no se puede establecer que la Sra. Solares dependiente de AMASZONAS S.A., aseguró que el vuelo salió a las 13:55, sino más bien que el usuario se presentó a esa hora en los mostradores de AMASZONAS S.A. Con la finalidad de llegar a la verdad de lo que realmente ocurrió, el ente regulador solicitó la constancia de la hora exacta en la que el vuelo "Z880175" con ruta Cochabamba - La Paz despegó de la ciudad de Cochabamba, teniendo como descargo el plan de vuelos presentado por AMASZONAS S.A. en el que indica que la salida del vuelo fue a las 14:10, por lo que lo establecido por el usuario estaría desvirtuado.

ii) Se debe establecer que los descargos que cursan en el expediente, si bien son notas o informes por parte del operador, éstos son tomados en cuenta por ciertos, presumiendo la buena fe del operador en todos los casos.

iii) Si bien es evidente que el operador no pudo desvirtuar que el usuario haya estado en la puerta de embarque 20 minutos antes, no es menos cierto que es obligación del usuario dar cumplimiento a la normativa vigente, como la que establece el inciso h) del





artículo 115 de la Ley N° 165, que establece que es obligación del usuario de los servicios de transporte llegar a tiempo para cumplir con toda la normativa relacionada al trabajo de entidades facilitadoras del transporte y sus controles correspondientes. Aunque la Tarjeta de Embarque señala que el usuario debe presentarse directamente en la puerta de embarque con al menos 20 minutos, no quiere decir que deba llegar al último para abordar al avión, ya que es una facilidad la que presta el operador, no es menos cierto que es deber del usuario cumplir con lo establecido en el artículo 49 del Reglamento de Protección a los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario. Por lo tanto, si el recurrente hubiera dado cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente como presentarse en los mostradores de la aerolínea o en la puerta de embarque como señala la Tarjeta de Embarque, no hubiera tenido problemas con el embarque en el vuelo objeto de la reclamación.

iv) Del análisis de los actuados que cursan en el expediente, se verificó que la aseveración sobre el pago de la tasa de aeropuerto carece de sustento, toda vez que en todos los memoriales y descargos que cursan en los antecedentes, no se hace referencia a si el usuario pagó o no la tasa de aeropuerto. Por lo tanto, se debe instruir al Coordinador de Reclamaciones Administrativas, realizar un control adecuado sobre la motivación de los actos administrativos.

9. Víctor René Ustariz Aramayo presentó recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 16/2015, mediante memorial de 24 de febrero de 2015, exponiendo los siguientes argumentos:

i) La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 16/2015 comete el mismo error que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 156/2014 a momento de valorar la prueba, pues desconoce el principio de alteridad de la prueba, que establece que nadie puede fabricarse un medio probatorio para sí mismo, de manera posterior e intencional a los hechos debatidos en el proceso, sin la posibilidad de un control por la otra parte y sin ningún tipo de autenticidad. Si bien el operador puede emitir informes respecto al reclamo, éstos se constituyen en argumentos que el operador utiliza para justificar su accionar en relación al reclamo y evitar toda responsabilidad.

ii) Los informes del operador son contradictorios con sus argumentos previos expuestos en el aeropuerto el día 31 de julio de 2014, aspecto que les resta credibilidad y coherencia.

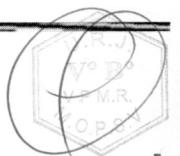
iii) Se debió considerar que el numeral 6 del artículo 6 de la Ley N° 453 establece el principio de favorabilidad, que tiene relación con el artículo 57 de la referida norma, que señala que en caso de duda, la valoración de las pruebas se aplicará en forma más favorable a las usuarias y los usuarios. En ese sentido, siendo que el *onus probandi* correspondía al operador y éste no ha desvirtuado en ningún momento el argumento del usuario mediante pruebas de calidad incontrastable, correspondía valorar las pruebas en favor del usuario y no así del operador.



iv) El operador AMASZONAS S.A. no ha presentado ninguna prueba que acredite que el vuelo Z8 0175 con ruta Cochabamba – La Paz de 31 de julio de 2014 partió a horas 14:10.

v) Se demuestra que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 16/2015 y la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 156/2014 han incumplido con el numeral 6 del artículo 6 y el artículo 57 de la Ley N° 453, además de la previsión del párrafo II del artículo 63 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE al establecer aspectos que no se hallan sustentados por ninguna prueba, omitiendo además dar cumplimiento a los principios de verdad material y jerarquía normativa, establecidos en los incisos c), d) y h) del artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo al aseverar aspectos que no han podido ser corroborados por ninguna evidencia que se encuentre en el expediente.

vi) La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 16/2015 señala algo que resulta completamente irrazonable al establecer que si bien la Tarjeta de Embarque





señala que el usuario debe presentarse directamente en la puerta de embarque con al menos 20 minutos, no quiere decir que deba llegar al último para abordar al avión, ya que si bien es una facilidad la que presta el operador, no es menos cierto que es deber del usuario cumplir con lo establecido en el artículo 49 del Reglamento de Protección a los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario. Sobre el particular, el artículo 13 de la Ley N° 453 establece el derecho de las usuarias y usuarios a recibir información fidedigna, veraz, completa, adecuada, gratuita y oportuna y el artículo 25 de esta ley dispone que los operadores no utilicen información engañosa, aspectos que no fueron considerados por la ATT.

vii) Si la ATT no considera que los términos del contrato vulneran la normativa del sector, puesto que no los ha prohibido, menos aún puede pretender que el operador los desconozca cuando sus intereses de espacio se ven afectados, debiendo respetar el derecho adquirido del usuario al haber obtenido el Pase a Bordo de la página Web del operador con todas las condiciones expuestas, derecho reconocido en el artículo 18 de la Ley N° 453.

10. Mediante Auto RJ/AR-011/2015, de 3 de marzo de 2015, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Víctor René Ustariz Aramayo, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 16/2015 (fojas 73).

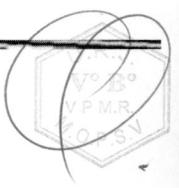
CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 619/2015 de 3 de julio de 2015, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se acepte el recurso jerárquico planteado por Víctor René Ustariz Aramayo, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 16/2015, de 2 de febrero de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente y en su mérito revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TR LP 156/2014.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 619/2015, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 114 de la Ley N° 165 General de Transportes, establece que 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: 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. Inciso l) A exigir la extensión de un boleto de transporte y a conocer las condiciones de la prestación del servicio de transporte y de documentos de viaje en caso de requerirse. Inciso p) A exigir por parte del operador el cumplimiento de las disposiciones normativas regulatorias emitidas por la autoridad competente, correspondientes al servicio de transporte prestado.

2. El artículo 115 de esta Ley establece que son obligaciones de la usuaria y el usuario de los servicios de transporte y de los servicios complementarios o auxiliares al servicio de transporte, en cuanto corresponda las siguientes: inciso h) Llegar a tiempo para cumplir con toda normativa relacionada al trabajo de entidades facilitadoras del transporte y sus controles correspondientes. Inciso i) Presentarse en mostradores del transportista para realizar su chequeo con la debida antelación al inicio de su viaje, de acuerdo a normativa del operador.

3. De conformidad con el artículo 133 de la Ley N° 165 el operador del servicio de transporte, de los servicios complementarios o auxiliares al servicio de transporte, en cuanto corresponda, tendrá las siguientes obligaciones: inciso f) Brindar a los pasajeros la información necesaria y confiable en relación a las condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo. Inciso g) Atender en forma ágil y oportuna





los reclamos presentados por las usuarias y los usuarios por deficiencias o irregularidades a tiempo de la prestación del servicio. Inciso k) A difundir por los medios con los que se cuenten, los derechos y obligaciones de los pasajeros.

4. El artículo 14 del Decreto Supremo N° 0285 que aprueba el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario dispone que al comprar el billete de pasaje, el pasajero adquiere los siguientes derechos: a) A que se le suministre información sobre las condiciones del contrato de transporte. c) A que se le expida el correspondiente billete de pasaje en los términos acordados.

5. El artículo 26 del reglamento mencionado señala que presentado el billete de pasaje por parte del pasajero en el mostrador (*counter*), verificada la existencia de la reserva para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, etc.), el transportador deberá emitir el correspondiente Pase a Bordo o autorización para embarque en el vuelo, proporcionando al pasajero la siguiente información: hora prevista de salida del vuelo, sala de embarque, condiciones para el embarque, e indicando si el viaje se realiza bajo código compartido. Asimismo, entregará al pasajero los talones de equipaje que registre para su transporte en bodega, como constancia de su recepción.

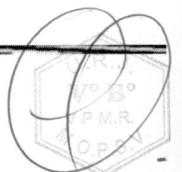
6. El artículo 28 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario establece que el pasajero debe ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del Pase a Bordo y documento de identificación, a no ser que el transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso, nacionalidad o de cualquier otra índole.

7. El artículo 29 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285 dispone que el transportador deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos necesarios para facilitar los trámites de presentación y embarque o desembarque del pasajero y su equipaje, en condiciones razonables de comodidad, siempre y cuando el pasajero se presente a tiempo y cumpla las instrucciones pertinentes.

8. La Ley N° 453 Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, tiene por objeto regular los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

9. Una vez expuestos los antecedentes y la base normativa aplicable al caso, cabe atender lo expresado por el recurrente en su recurso jerárquico en el orden en que fueron expuestos los argumentos. Así, en el primer argumento el recurrente arguye que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 16/2015 comete el mismo error que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 156/2014 a momento de valorar la prueba, pues desconoce el principio de alteridad de la prueba, que establece que nadie puede fabricarse un medio probatorio para sí mismo, de manera posterior e intencional a los hechos debatidos en el proceso, sin la posibilidad de un control por la otra parte y sin ningún tipo de autenticidad. Si bien el operador puede emitir informes respecto al reclamo, éstos se constituyen en argumentos que el operador utiliza para justificar su accionar en relación al reclamo y evitar toda responsabilidad; y que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 16/2015 señala que se debe establecer que los descargos que cursan en el expediente, si bien son notas o informes por parte del operador, estos son tomados por ciertos, presumiendo la buena fe del operador en todos los casos, sin que la ATT tome en cuenta la buena fe del usuario, contradiciendo el principio de favorabilidad establecido en la Ley N° 453.

Al respecto, es preciso considerar que en relación a los principios que rigen la actuación de la Administración en su relación con los administrados, el artículo 232 de la Constitución Política del Estado establece 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. Por otra parte, la Ley N° 2341 en su artículo 4 desarrolla otros principios que rigen la actividad de la Administración, correspondiendo destacar que





además del principio de buena fe, están también los principios de verdad material, sometimiento pleno a la ley e imparcialidad. Respecto a los principios que rigen la protección y defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, éstos están descritos en el artículo 6 de la Ley N° 453, entre los que se encuentra el principio de favorabilidad mencionado por el recurrente.

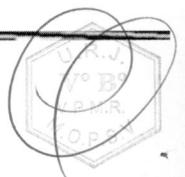
10. En ese marco, en relación a la afirmación de que si bien las pruebas presentadas por el operador son notas o informes, éstos son tomados en cuenta por el principio de buena fe, corresponde señalar que el usuario también goza de la protección de este principio y es obligación de la administración buscar la verdad material de los hechos en contraposición a la verdad formal para tomar una decisión, realizar una valoración razonable y objetiva de las pruebas aportadas por ambas partes, fundamentando y motivando la misma y considerando que la carga de la prueba la tiene el operador, analizar cada una de las pretensiones del usuario en base a la documentación, datos y hechos ciertos con directa relación de causalidad, que deben tener la calidad de incontrastables como lo tiene expuesto la ATT en el considerando 3 de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 16/2015, y en caso de existir duda, debe aplicar el principio de favorabilidad, al tratarse de un proceso de reclamación administrativa. Por otra parte, es evidente que los informes presentados fueron emitidos por el personal jerárquico de la empresa, en los que se expone la versión del operador sobre lo acontecido, por lo que el ente regulador debe hacer una valoración objetiva de esta prueba, verificando los respaldos documentales acompañados a los mencionados informes, que en el presente caso, al estar referidos a las opiniones de los dependientes de AMASZONAS S.A. y no ser prueba técnica, deberían ser considerados como indicios y no prueba plena.

11. En relación a que los informes del operador son contradictorios con sus argumentos previos expuestos en el aeropuerto el día 31 de julio de 2014, aspecto que les resta credibilidad y coherencia; es necesario considerar que respecto a la valoración de la prueba, en este caso contenida en los informes del operador, en el procedimiento administrativo rige el principio de la libre valoración de la prueba por el órgano que emite su decisión con sujeción a las reglas de la sana crítica, esto condice con lo establecido por el artículo 47 parágrafo IV de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo: "...Las pruebas serán valoradas de acuerdo al principio de la sana crítica". En la vía administrativa la actividad probatoria no se dirige tanto a la demostración de la existencia o inexistencia de unos hechos, sino a la comprobación o verificación del conjunto de datos que integran el presupuesto de hecho. La Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, así como el Decreto Supremo N° 27172, no establecen reglas generales y expresas sobre la valoración de la prueba, lo que supone la consagración de una regla de libre apreciación por el órgano administrativo, al estar dotado de una libertad de juicio en su apreciación solamente limitado por las reglas de la sana crítica, únicas que pueden determinar e imponer la obligación de dar mayor valor a algunas de las pruebas practicadas sobre otras, pero siempre dentro de esa apreciación conjunta, a la que nos referimos anteriormente, es decir que los órganos administrativos no se encuentran sujetos a ningún régimen de prueba legal ni reglas valorativas de las pruebas cursantes en obrados y pueden por lo tanto formar libremente su convicción en cuanto a los hechos que constituyen la causa del acto.



12. En esta línea de análisis, debe precisarse que el Tribunal Constitucional Plurinacional ha establecido que toda resolución debe describir de forma individualizada todos los medios de prueba aportados por las partes procesales, debe valorar de manera concreta y explícita todos y cada uno de los medios probatorios producidos, asignándoles un valor probatorio específico a cada uno de ellos de forma motivada, y debe determinar el nexo de causalidad entre las denuncias o pretensiones de las partes procesales, el supuesto de hecho inserto en la norma aplicable, la valoración de las pruebas aportadas y la sanción o consecuencia jurídica emergente de la determinación del nexo de causalidad antes señalado, como parte de los elementos necesarios que garanticen a los administrados la debida motivación y fundamentación del acto.

i) Así, de la revisión de los antecedentes cursantes en obrados se advierte que la ATT en la formulación de cargos requirió un informe certificado respecto a la hora de salida del





vuelo, sin embargo, el operador no presentó en esa instancia la certificación sobre la hora de salida del vuelo; en la nota Z8 LPB-ODECO-61/2014 AMASZONAS S.A. afirma que el usuario se presentó en mostradores del Aeropuerto de Cochabamba 20 minutos antes de la salida del vuelo, sin embargo el usuario manifestó que se presentó 20 minutos antes en la puerta de pre embarque N° 7, donde no le permitieron embarcar remitiéndolo a mostradores para realizar el reclamo respectivo, aspecto que si bien es reconocido por la ATT en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 156/2014, no fue considerado a momento de resolver la reclamación; asimismo, el operador asegura que el usuario se presentó con equipaje en mostradores 20 minutos antes de la salida del vuelo, tiempo posterior a que el *check in* de equipajes y cierre de listado se encontraban reportados a la autoridad competente, sin embargo, en el informe de AMASZONAS S.A. emitido el 31 de julio por la Jefe de Aeropuerto Turno B no se hace mención alguna a que el pasajero llevaba equipaje y en el Informe de 15 de octubre de 2014 presentado por AMASZONAS S.A. se señala que el pasajero se presentó en mostradores del aeropuerto con equipaje no chequeado y que el conteo de pasajeros y cierre de puertas se dio 15 minutos antes de la salida del vuelo, pero la ATT no consideró en su análisis el cotejo del tiempo transcurrido entre presentación del usuario en la puerta de pre embarque, luego en mostradores y lo informado por la funcionaria del operador en mostradores del aeropuerto acerca de que el vuelo ya había salido con lo manifestado en el mencionado informe.

ii) El operador se refiere únicamente a la presentación del usuario en mostradores y no así a la afirmación del usuario en sentido de que en pre embarque se le negó el abordaje y se le remitió a mostradores para hacer el reclamo respectivo por el personal correspondiente, aspecto que no fue desvirtuado por el operador, por el contrario, AMASZONAS S.A. manifiesta en su memorial de 14 de enero de 2015, en el punto 2.3 – 4) que el usuario “llegó 20 minutos antes de la salida del vuelo, llevó equipaje facturado y en pre embarque no le dejaron ingresar, toda vez que el tiempo de los treinta minutos fue notoriamente sobrepasado.”

iii) En relación a la aseveración del operador sobre el equipaje del usuario, el usuario manifestó que no tenía equipaje tan solo una mochila con una computadora, aspectos no considerados por la ATT en el análisis, omitiendo considerar que todos los pasajeros tienen derecho a llevar consigo un equipaje de mano y a que una computadora no sea registrada como equipaje según el artículo 61 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285, aspectos además claramente detallados en el Pase a Bordo que señala “equipaje de mano permitido, (...) 1 artículo personal: cartera, mochila pequeña, laptop, (...)” y que el operador no presentó prueba alguna que desvirtúe lo aseverado por el usuario sobre su mochila o sobre el equipaje que debió ser facturado.

iv) Por otra parte, el operador manifiesta que en el Pase a Bordo WEB se deja establecido que el pasajero debe presentarse hasta 40 minutos antes de la salida del vuelo en la sala de pre embarque si no lleva equipaje para facturar, y no así en mostradores de la línea aérea, sin embargo adjunta un Pase a Bordo en blanco que no corresponde al usuario en el que no se evidencia lo manifestado en relación a los 40 minutos, estando establecido en éste que “... deberá presentarse directamente en la puerta de embarque con al menos 20 minutos (Vuelos Nacionales) ó 1 hora (Vuelos Internacionales) ...” y el usuario presentó copia de su Pase a Bordo en el que se establecen las condiciones del servicio a ser prestado, aspecto que no fue analizado por la ATT en la resolución de la reclamación.



Por lo tanto, de la revisión de las resoluciones emitidas por la ATT, es evidente que no se plasmó la valoración objetiva y razonable de las pruebas de forma motivada y en consecuencia las determinaciones de la ATT en relación a la reclamación de Víctor René Ustariz Aramayo carecen de la suficiente motivación y fundamentación.

13. Sobre el argumento de que se debió considerar que el numeral 6 del artículo 6 de la Ley N° 453 establece el principio de favorabilidad, que tiene relación con el artículo 57 de la referida norma, que señala que en caso de duda, la valoración de las pruebas se aplicará en forma más favorable a las usuarias y los usuarios. En ese sentido, siendo que el *onus probandi* correspondía al operador y éste no ha desvirtuado en ningún momento el argumento del usuario mediante pruebas de calidad incontrastable, correspondía valorar las pruebas en favor del usuario y no así del operador; cabe destacar que lo



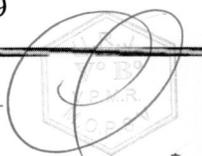


señalado por el recurrente es cierto, considerando que en el sector de transporte aéreo, el procedimiento de la atención de la reclamación administrativa se rige por el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285 y la Ley N° 165 General de Transporte, normas que establecen los derechos y obligaciones tanto del usuario como del operador. En ese marco, es necesario remarcar que además de lo dispuesto en la Ley N° 453 en relación a la carga de la prueba en reclamaciones administrativas, el artículo 63 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, dispone expresamente que es el operador quien tiene la carga de la prueba, es decir, es el que debe probar que prestó el servicio en las condiciones en las que fue contratado y cumpliendo con las disposiciones normativas respectivas, siendo responsabilidad del ente regulador analizar la reclamación y valorar las pruebas de descargo presentadas por el operador conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en los puntos precedentes.

14. Respecto a que el operador AMASZONAS S.A. no ha presentado ninguna prueba que acredite que el vuelo Z8 0175 con ruta Cochabamba – La Paz de 31 de julio de 2014 partió a horas 14:10; corresponde considerar que es obligación de los operadores aéreos presentar periódicamente los documentos que acrediten el cumplimiento del Factor de Puntualidad que es fiscalizado por la ATT, como se tiene señalado por el operador en el punto 2.3 – 1) de su memorial de 14 de enero de 2015, por lo que el operador conoce cuáles son los documentos que prueban que el vuelo salió puntualmente. Así, en relación al Plan de vuelo presentado por AMASZONAS S.A., sin firma del personal responsable, si bien señala los itinerarios que los vuelos debieron cumplir en el periodo señalado, éste documento deberá ser valorado por la ATT en esa magnitud y determinar si es suficiente para descargar lo afirmado por el usuario sobre la información que se le brindó respecto a que el vuelo ya había salido cuando se presentó en los mostradores del operador.

15. Acerca de que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 16/2015 señala algo que resulta completamente irrazonable al establecer que si bien la Tarjeta de Embarque señala que el usuario debe presentarse directamente en la puerta de embarque con al menos 20 minutos, no quiere decir que deba llegar al último para abordar al avión, ya que si bien es una facilidad la que presta el operador, no es menos cierto que es deber del usuario cumplir con lo establecido en el artículo 49 del Reglamento de Protección a los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario y que sobre el particular, el artículo 13 de la Ley N° 453 establece el derecho de las usuarias y usuarios a recibir información fidedigna, veraz, completa, adecuada, gratuita y oportuna y el artículo 25 de esta ley dispone que está prohibida la publicidad engañosa o abusiva y toda información u omisión sobre la naturaleza, características, calidad, cantidad, seguridad, desempeño, durabilidad, precio o garantía de productos o servicios que provoque error o daño económico, aspectos que no fueron considerados por la ATT; corresponde destacar que lo argüido por Víctor René Ustariz Aramayo es cierto, toda vez que el regulador omitió considerar que es obligación del Estado, en este caso la ATT, proteger y defender los derechos de los usuarios y las usuarias del Sistema de Transporte Integral, desarrollando y aplicando mecanismos y procedimientos que garanticen que los derechos y obligaciones de usuarias y usuarios y operadores sean cumplidos, conforme lo dispone el artículo 117 de la Ley N° 165, soslayando en su análisis que si bien el usuario tiene obligaciones que cumplir como la establecida en el artículo 49 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285, el operador también las tiene, así como también ambos cuentan con derechos que deben ser garantizados, derechos y obligaciones que se encuentran establecidos no sólo en la Ley N° 165 General de Transporte, sino también en la Ley N° 453 y el Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285.

16. Así, de acuerdo al artículo 115 de la Ley N° 165, se establece que es obligación del usuario de los servicios de transporte presentarse en mostradores del transportista para realizar su chequeo con la debida antelación al inicio de su viaje, de acuerdo a normativa del operador. Por lo tanto, el análisis respecto a que lo señalado en el Pase a Bordo es una facilidad que presta el operador, pero que el usuario debe cumplir con el artículo 49 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285, carece de sustento fáctico





y legal, toda vez que las condiciones para el embarque y el horario para la presentación en pre embarque fueron establecidas por el propio operador, en este caso en el Pase a Bordo que determina circunstancias distintas a las del artículo 49 señalado, considerando además que el pasajero ya había hecho el chequeo respectivo a través de la página web.

17. Por otra parte, el operador de acuerdo al artículo 133 de la Ley N° 165, debe brindar a los pasajeros la información necesaria y confiable en relación a las condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo, atender en forma ágil y oportuna los reclamos presentados por las usuarias y los usuarios por deficiencias o irregularidades a tiempo de la prestación del servicio y difundir por los medios con los que se cuenten, los derechos y obligaciones de los pasajeros. Por lo tanto, si el Pase a Bordo señala que el pasajero puede presentarse directamente en la puerta de embarque con al menos 20 minutos de anticipación, corresponde al ente regulador centrar su análisis en establecer, en base a las pruebas aportadas, si el operador cumplió con la normativa para la prestación del servicio contratado en el marco de los derechos y obligaciones del operador y del pasajero, si negó el embarque al pasajero contando con una justificación legal, si se brindó la información necesaria al usuario respecto al servicio y si el vuelo efectivamente salió en el horario previsto.

18. Respecto a si la ATT no considera que los términos del contrato vulneran la normativa del sector, puesto que no los ha prohibido, menos aún puede pretender que el operador los desconozca cuando sus intereses de espacio se ven afectados, debiendo respetar el derecho adquirido del usuario al haber obtenido el Pase a Bordo de la página web del operador con todas las condiciones expuestas, derecho reconocido en el artículo 18 de la Ley N° 453; corresponde considerar que si bien el operador tiene derecho a establecer las condiciones en las que será prestado el servicio de transporte, el artículo 14 del Decreto Supremo N° 0285 que aprueba el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, dispone que al comprar el billete de pasaje, el pasajero adquiere el derecho a que se le suministre información sobre las condiciones del contrato de transporte y que se le expida el correspondiente billete de pasaje en los términos acordados. Asimismo, el artículo 26 del reglamento mencionado señala que presentado el billete de pasaje por parte del pasajero en el mostrador (*counter*), verificada la existencia de la reserva para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, etc.), el transportador deberá emitir el correspondiente Pase a Bordo o autorización para embarque en el vuelo, proporcionando al pasajero la siguiente información: hora prevista de salida del vuelo, sala de embarque, condiciones para el embarque, e indicando si el viaje se realiza bajo código compartido. Asimismo, entregará al pasajero los talones de equipaje que registre para su transporte en bodega, como constancia de su recepción; en el presente caso, el Pase a Bordo fue emitido a través la página web del operador en el que se establecen las condiciones para el embarque, sin embargo, la ATT no consideró en el análisis de la reclamación las normas señaladas en relación a los documentos cursantes en obrados, y no consideró que el Pase a Bordo señala como hora de salida del vuelo las 14:10, hora de embarque 13:40, puerta de embarque por confirmar y que además establece en negrillas: "(...) si solamente lleva equipaje de mano, deberá presentarse directamente en la puerta de embarque con al menos 20 minutos (Vuelos Nacionales) ó 1 hora de anticipación (vuelos internacionales) previo pago de su tasa de aeropuerto. Si desea facturar equipaje deberá presentarse en el mostrador de nuestra compañía al menos 30 minutos (vuelos nacionales) ó 1 hora con 15 minutos (vuelos Internacionales) antes de la salida del vuelo.", condiciones que fueron dadas a conocer al pasajero de forma expresa en el Pase a Bordo.

19. Por lo tanto, siendo que las resoluciones impugnadas no tomaron en cuenta todos estos aspectos, no es posible considerarlas como debidamente motivadas y fundamentadas y para resolver la reclamación administrativa la ATT deberá analizar las obligaciones y derechos de ambas partes, es decir, del usuario y del operador, especialmente el cumplimiento de la normativa por parte del operador en la prestación del servicio y las condiciones establecidas por éste para dicha prestación, ya que solamente teniendo una justificación legal, establecida en el ordenamiento normativo, puede negar el embarque a un pasajero, de acuerdo al artículo 28 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285 y es obligación del operador probarla, conforme al artículo 63





del reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 y artículo 53 de la Ley N° 453.

20. Por todo lo referido y en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Víctor René Ustariz Aramayo, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 16/2015, revocando totalmente dicho acto administrativo y en su mérito revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TR LP 156/2014.

POR TANTO:

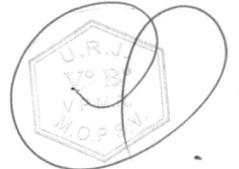
El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por Víctor René Ustariz Aramayo, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 16/2015, de 2 de febrero de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando totalmente dicho acto administrativo y en su mérito revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE TR LP 156/2014, de 22 de octubre de 2014.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitir la resolución de la reclamación administrativa presentada por Víctor René Ustariz Aramayo por negativa de embarque e incumplimiento de itinerario, conforme a los criterios de adecuación a derecho establecidos en la presente resolución, en el plazo de cinco días, considerando que cuenta con todas las pruebas de descargo del operador en el expediente y conforme lo determina el artículo 65, párrafo I, inciso a) del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172.

Comuníquese, regístrese y archívese.



Milton Claros Hinojosa
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda