



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° **013**
La Paz, **15 ENE 2016**

VISTOS: el recurso jerárquico planteado por Gladys Sonia Badani Verazaín en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 149/2015 de 13 de agosto de 2015, 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. En fecha 28 de noviembre de 2014 la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes canalizó a American Airlines la reclamación directa presentada por Gladys Sonia Badani Verazaín, a través de la cual la usuaria manifestó que la cancelación del vuelo AA922 de 27 de noviembre de 2014, en la ruta Santa Cruz – Miami, le produjo perjuicios por la modificación en las fechas del viaje, destacando además un incremento en los costos de su estadía, observando problemas en las reuniones familiares originalmente programadas y un eventual viaje a la ciudad de Panamá que no habría sido originalmente previsto; observa que el pago del hotel ya fue cerrado, habiendo igualmente contratado el alquiler de un vehículo, expresando además que tenía previsto realizar ciertas compras aprovechando las ofertas por el *Black Friday* con las que a causa de la cancelación del vuelo no podrá beneficiarse, por lo que solicita que American Airlines se haga cargo de los gastos mencionados y resarcimiento económico por el perjuicio ocasionado (fojas 5 y 6).

2. Por correo electrónico de 17 de diciembre de 2014, American Airlines respondió a la reclamación directa presentada manifestando que el vuelo objeto del reclamo fue cancelado debido a problemas mecánicos sufridos por la aeronave advertidos en la ciudad de La Paz, situación totalmente ajena a la voluntad del operador; igualmente destacó que se hizo cargo de ofrecer transporte a la usuaria así como de los arreglos y conexiones para que continúe su viaje hasta su destino final en Miami, expresando además su deseo de entregarle un cupón de transporte por el monto de \$us250 (fojas 8 y 9).

3. Dada la disconformidad con la usuaria con la respuesta del operador procedió a presentar la correspondiente reclamación administrativa en función de la cual la ATT emitió el Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 25/2015 de 10 de febrero de 2015 por el cual formuló cargos en contra de American Airlines por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso l) parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165, concordante con el inciso c), parágrafo III, artículo 41 e inciso d) numeral II del artículo 45 del Decreto Supremo N° 0285 que determinan que constituyen infracciones contra los derechos de los usuarios el incumplimiento de los itinerarios de puntualidad y cancelación, aprobados por la autoridad competente; las compensaciones en caso de cancelación del vuelo y las sanciones por incumplimiento a las compensaciones, respectivamente (fojas 15 a 19).

4. A través de memorial de 24 de febrero de 2015 American Airlines presentó sus descargos, manifestando que no tuvo responsabilidad en la cancelación del vuelo porque ésta se debió a problemas mecánicos imprevistos, destacando que pese a ello cumplió con las compensaciones establecidas por el inciso c), parágrafo III del artículo 41 del Decreto Supremo N° 285, haciéndose cargo del transporte de la usuaria hacia y desde su domicilio; adicionalmente realizó los arreglos necesarios para el traslado de la usuaria hasta su destino final en condiciones equiparables y ofreció a la usuaria un cupón de transporte de \$us350 o una compensación de buena fe de \$us250, ofrecimiento que fue rechazado por la interesada, destacando que no correspondía el pago de hotel toda vez que la reclamante tiene su domicilio en la ciudad de Santa Cruz y que la usuaria no optó por la devolución del importe total del pasaje, sino por la realización del vuelo; finalmente observa la improcedencia del cargo formulado por incumplimiento a las compensaciones definidas en la norma, porque tales compensaciones únicamente proceden cuando la cancelación es atribuible al operador, situación que no se verifica en el caso en controversia, destacándose que incluso en el supuesto de que se considere que American Airlines es imputable por las fallas mecánicas sufridas, no se produjo ningún incumplimiento porque las compensaciones fueron pagadas a favor de la usuaria.

5. A través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 306/2015 de 19 de





junio de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT declaró infundada la reclamación administrativa presentada por Gladys Sonia Badani Verazaín en contra de la empresa American Airlines. Tal determinación fue asumida en base a los siguientes argumentos (fojas 59 a 64):

i) American Airlines presentó el *Aircraft Maintenance Logbook* (Libro de Mantenimiento de la Aeronave) en el que se registró una falla en el encendido del motor derecho, por lo que la unidad de mantenimiento del operador procedió a realizar el cambio del motor de encendido derecho y la válvula de control de encendido, siendo ésta la causa de la cancelación del vuelo AA922 en la ruta Santa Cruz – Miami de fecha 27 de noviembre de 2014.

ii) American Airlines cuenta con procedimientos para la atención de sus pasajeros en caso de que sus vuelos se demoren, cancelen o desvíen, destacándose que en el caso de Gladys Sonia Badani Verazaín se realizó el pago de transporte terrestre desde y hacia su domicilio y adjuntó copia del billete electrónico de viaje en la ruta Santa Cruz – Miami del operador Boliviana de Aviación BoA, adquirido por American Airlines, como vuelo alternativo otorgado a la usuaria; destacándose que la usuaria reside en la ciudad de Santa Cruz, por lo que no correspondía el pago de hospedaje ni alimentación.

iii) La usuaria solicitó el reembolso de \$us135 por una noche de alojamiento perdido en Miami y \$us50 por un día de alquiler de un auto en la referida ciudad; American Airlines ofreció a la reclamante un Voucher de transporte por \$us350 o \$us250 en efectivo como compensación de los gastos erogados sin que la usuaria aceptara tal oferta.

iv) Del análisis efectuado se advierte que la cancelación del vuelo AA922 de 27 de noviembre de 2014 se debió a una contingencia técnica que sale del control directo del operador, tratándose de una causa de fuerza mayor no atribuible a American Airlines.

v) Se evidencia que a pesar de que fue una contingencia imprevisible la que produjo la cancelación del vuelo, American Airlines proporcionó transporte a la usuaria desde y hacia su domicilio habiendo adquirido además un boleto de otra empresa asumiendo el costo del mismo.

vi) En cuanto a otros pagos adicionales reclamados por la usuaria, corresponde que éstos sean demandados en las instancias competentes por los supuestos daños y perjuicios sufridos, dado que tales pagos no tienen ninguna relación con el servicio prestado.

6. Verificada la notificación con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 306/2015 de 19 de junio de 2015, Gladys Sonia Badani Verazaín presentó recurso de revocatoria manifestando lo siguiente (fojas 84 a 86):

i) No es evidente lo aseverado por el ente regulador en sentido de que no habría presentado prueba, considerando que a través de correo electrónico presentó su código de reserva AA SSNBSI, vuelo 922, salida Santa Cruz 27 de noviembre de 2014; Vuelo BoA OB 725470, salida desde Santa Cruz de la Sierra el 28 de noviembre de 2014; pasaporte con fechas de salida e ingreso al país; reserva del hotel Hampton, desde fecha 27 de noviembre de 2014.

ii) Dicha prueba demuestra los perjuicios económicos que sufrió al no haber partido el 27 de noviembre de 2014, porque pagó por un día de hotel que no utilizó y la carrera de taxi desde el aeropuerto de Miami hasta el Hotel Hampton, que habría estado incluida en la oferta del tour de haberse verificado su llegada a Miami en el plazo originalmente programado.

iii) Observa igualmente que American Airlines se negara a cambiar su fecha de retorno manifestando que ello tendría un costo de alrededor de \$us500, porque tal requerimiento se originaba en la cancelación del vuelo atribuible al operador; por lo referido tuvo que retornar el mismo 4 de diciembre, lo que le impidió visitar a familiares y realizar las compras imperdibles por el día de acción de gracias (*Black Friday*).

iv) Si bien American Airlines asumió la compra del Ticket de BoA, con ello no solucionó el retraso de su viaje que tuvo que verificarse un día después lo que le generó un perjuicio económico, porque no pudo estar en Miami “el día de los grandes descuentos de mercadería” que fuera uno de los motivos de su viaje a la señalada ciudad lo que le impidió obtener los





descuentos que se ofrecen en el *Black Friday*.

7. A través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 149/2015 de 13 de agosto de 2015, el ente regulador rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por Gladys Sonia Badani Verazaín en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TR LP 306/2015. Tal determinación fue asumida en función a lo siguiente (fojas 103 a 105):

i) En cuanto a la supuesta falta de valoración de la prueba por parte del ente regulador, debe decirse que la interesada no aportó las pruebas conforme al procedimiento establecido al no haber presentado los originales habiéndose limitado a remitir sus pruebas a través de un correo electrónico.

ii) De la revisión de la prueba presentada por la usuaria a tiempo de interponer su recurso de revocatoria, se evidencia que la reserva de la usuaria no consigna su nombre y sí un correo electrónico, el cual extrañamente no es el mismo que utilizó la interesada para tramitar su reclamación administrativa.

iii) La usuaria dio por bien hecho el resarcimiento realizado por American Airlines en lo relativo al servicio de transporte que debió recibir por parte del operador.

iv) En cuanto a la reserva en el Hotel Hampton, debe decirse que ésta fue presentada en formato *Word*, siendo fácilmente alterable, destacándose además que no contiene el nombre de la reclamante, por lo que no puede ser considerada como prueba plena, advirtiéndose la falta de un documento legal que demuestre la reserva realizada y otros gastos que la usuaria pretende sean considerados.

v) En cuanto a los supuestos perjuicios familiares y económicos sufridos por la usuaria, debe decirse que el ente regulador tiene la atribución de regular y fiscalizar el servicio de transporte, pero carece de competencia para pronunciarse sobre perjuicios económicos, comerciales o personales que corresponden al ámbito civil – comercial, cuando tales perjuicios no fueron demostrados porque en el caso en controversia no existe plena prueba de que la cancelación del vuelo AA922 de 27 de noviembre de 2014 haya ocasionado todos los daños económicos señalados por la reclamante.

vi) Igualmente se observa que el operador realizó un completo resarcimiento a la usuaria por el perjuicio causado con la cancelación del vuelo al haber adquirido un pasaje a Miami de la aerolínea Boa para que la usuaria realizara el viaje a la brevedad posible.

vii) Por lo señalado, corresponde rechazar el recurso de revocatoria planteado, considerando que la usuaria no aportó pruebas durante el proceso de reclamación administrativa ni a tiempo de presentar su recurso que demuestren los daños económicos sufridos que pudiesen ser repetidos contra el operador o para determinar por parte de la ATT una infracción a la normativa vigente.

8. Verificada la notificación con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 149/2015 en fecha 1º de septiembre de 2015, el día 8 del referido mes y año, dentro del plazo legalmente establecido, Gladys Sonia Badani Verazaín interpuso recurso jerárquico en contra del referido acto administrativo, reiterando lo expresado en su recurso de revocatoria y añadiendo que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 149/2015 fue emitida el 13 de agosto de 2015, habiendo sido notificada fuera del plazo legalmente establecido el 1º de septiembre (fojas 114 a 116).

9. Mediante Auto RJ/AR-044/2015 de 22 de septiembre de 2015, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Gladys Sonia Badani Verazaín en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 149/2015 (fojas 123).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 015/2016 de 13 de enero de 2016, 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 rechace el recurso jerárquico planteado por Gladys Sonia





Badani Verazaín en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 149/2015 de 13 de agosto de 2015 y en consecuencia se confirme totalmente dicha resolución.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 015/2016, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El inciso c) del párrafo III del artículo 41 del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285 establece lo siguiente: cancelación.- en los casos en que el transportador decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el importe del pasaje en la parte proporcional del viaje no efectuado o su totalidad si el vuelo ya no tiene razón de ser, ni se le hubiese conseguido un vuelo sustituto para el mismo día, se le sufragarán los gastos de alimentación, hospedaje en los que sea necesario pernoctar y de traslado aeropuerto – hotel – aeropuerto. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el inciso a) del referido párrafo III (relativo a demoras), según corresponda.
2. Por su parte, el inciso d) del párrafo II del artículo 45 del mencionado Reglamento aprobado a través del Decreto Supremo N° 0285 dispone que en caso de cancelación o sobreventa 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.
3. El párrafo III del artículo 33 de la Ley N° 2341 determina que la notificación deberá ser realizada en el plazo máximo de cinco días a partir de la fecha en la que el acto haya sido dictado y deberá contener el texto íntegro del mismo.
4. El párrafo III del artículo 36 de la referida Ley, establece que la realización de actuaciones administrativas fuera del tiempo establecido para ellas solo dará lugar a la anulabilidad del acto cuando así lo imponga la naturaleza del término o plazo.
5. El párrafo II del artículo 63 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 determina que en el ámbito de las reclamaciones administrativas la carga de la prueba es del operador.
6. En atención a los antecedentes del caso y considerando la normativa aplicable, en primer término cabe señalar que esta instancia constató que American Airlines efectuó las compensaciones a la reclamante, haciéndose cargo del transporte de la usuaria hacia y desde su domicilio habiendo realizado los arreglos necesarios para su traslado hasta su destino final en condiciones equiparables, resaltando que el ente regulador manifestó en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 306/2015 de 19 de junio de 2015, que la usuaria reside en la ciudad de Santa Cruz por lo que no corresponde el pago de hospedaje ni alimentación, aspectos que no fueron cuestionados por la usuaria, porque la reclamante en su recurso jerárquico se limitó a plantear los siguientes argumentos que pasan a ser analizados conforme a lo siguiente:
 - i) Respecto a que no es evidente lo aseverado por el ente regulador en sentido de que no habría presentado prueba, considerando que a través de correo electrónico presentó su código de reserva AA SSNBSI, vuelo 922, salida Santa Cruz 27 de noviembre de 2014; Vuelo BoA OB 725470, salida desde Santa Cruz de la Sierra el 28 de noviembre de 2014; pasaporte con fechas de salida e ingreso al país; reserva del Hotel Hampton, desde fecha 27 de noviembre de 2014; debe decirse que si bien en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 306/2015, página 4, cursante a fojas 62 del expediente se expresó que “a la fecha la usuaria señora Gladys Sonia Badani Verazaín no presentó ningún tipo de descargos consistentes en facturas y/o certificaciones de los gastos que se produjeron a consecuencia de la cancelación del vuelo AA922 en la ruta Santa Cruz – Miami” y que en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 149/2015, página 1 cursante a fojas 103 del expediente el regulador manifestó que “la usuaria está en la obligación de presentar los descargos en original, para que éstos sean considerados por la autoridad como pruebas”, lo que evidencia un error por parte del ente regulador al pretender que la usuaria presente





prueba, porque ello es contrario a lo determinado por el párrafo II del artículo 63 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 que establece que en las reclamaciones administrativas la carga de la prueba es del operador, ello no incide en el fondo de la controversia referida al pago de las compensaciones establecidas por el marco jurídico regulatorio del sector de transportes.

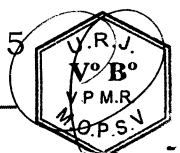
En esa línea, amerita precisar que la documentación aportada por la usuaria como "prueba" efectivamente acredita que realizó el viaje a Miami con el retraso que expuso en su reclamación a consecuencia de la cancelación del vuelo de American Airlines, hechos que fueron de conocimiento y análisis del ente regulador, resaltándose que si bien las aseveraciones de la interesada no dejaron de ser admitidas por el ente regulador ni por el operador aéreo, ello no supone que den lugar al resarcimiento por el supuesto perjuicio económico que demanda la recurrente, porque éste debe ser tramitado por las instancias judiciales competentes toda vez que la Autoridad de Regulación y Fiscalización en el marco de sus atribuciones y competencias cuenta con la prerrogativa de adoptar toda medida tendiente a asegurar la protección de los usuarios, de conformidad con el inciso b) del párrafo II del artículo 65 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, que para el caso en controversia se refiere a garantizar que las compensaciones por la cancelación del vuelo a que la usuaria tiene derecho se hagan efectivas y no así a la determinación de resarcimientos económicos que podrían derivarse de presuntos daños y perjuicios que pudieron generarse como resultado de la cancelación del vuelo.

Cabe añadir que si bien las actuaciones del ente regulador en las que desacertadamente se observó la "presentación de prueba" por parte de la usuaria relativa a los supuestos perjuicios económicos que habría sufrido no correspondían, se evidencia que éstas no inciden en la validez del procedimiento tramitado ni de los actos dictados que efectivamente se subordinaron a los parámetros normativamente aplicables.

ii) En cuanto a que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 149/2015 fue emitida el 13 de agosto de 2015, habiendo sido notificada fuera del plazo legalmente establecido el 1° de septiembre de 2015, debe decirse que de conformidad con el párrafo III del artículo 33 de la Ley N° 2341, la notificación debe ser practicada en el plazo de 5 días a partir de la fecha en que el acto fue dictado, de manera que en el caso en controversia correspondía que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 149/2015 fuera notificada hasta el 27 de agosto de 2015, evidenciándose que ésta fue extemporáneamente notificada; no obstante debe señalarse que de conformidad con el párrafo III del artículo 36 de la referida Ley, la realización de actuaciones administrativas fuera del tiempo establecido para ellas solo dará lugar a la anulabilidad del acto cuando así lo imponga la naturaleza del término o plazo.

Adicionalmente, corresponde manifestar que el Tribunal Constitucional, en su Sentencia 1845/2004-R de 30 de noviembre de 2004, estableció que "los emplazamientos, citaciones y notificaciones (notificaciones en sentido genérico), que son las modalidades más usuales que se utilizan para hacer conocer a las partes o terceros interesados las providencias y resoluciones de los órganos jurisdiccionales o administrativos, para tener validez, deben ser realizados de tal forma que se asegure su recepción por parte del destinatario; pues la notificación no está dirigida a cumplir una formalidad procesal en sí misma, sino a asegurar que la determinación judicial objeto de la misma sea conocida efectivamente por el destinatario; dado que sólo el conocimiento real y efectivo de la comunicación asegura que no se provoque indefensión en la tramitación y resolución en toda clase de procesos; pues no se llenan las exigencias constitucionales del debido proceso, cuando en la tramitación de la causa se provocó indefensión; sin embargo, en coherencia con este entendimiento, toda notificación por defectuosa que sea en su forma, que cumpla con su finalidad (hacer conocer la comunicación en cuestión), es válida".

iii) En relación a que dicha prueba demostraría los perjuicios económicos que sufrió al no haber partido el 27 de noviembre de 2014, porque pagó por un día de hotel que no utilizó y la carrera de taxi desde el aeropuerto de Miami hasta el Hotel Hampton, que habría estado incluida en la oferta del tour de haberse verificado su llegada a Miami en el plazo originalmente programado, debe señalarse que el ámbito regulatorio se circunscribe en el caso en análisis a la verificación de si el operador aplicó las compensaciones normativamente establecidas, sin que procedan otros análisis que escapen al ámbito regulatorio como los referidos al pago de





daños y perjuicios que pretende la usuaria.

iv) Respecto a que American Airlines se negó a cambiar su fecha de retorno manifestando que ello tendría un costo de alrededor de \$us500, destacando que tal requerimiento se originaba en la cancelación del vuelo atribuible al operador; por lo que tuvo que retornar el mismo 4 de diciembre, lo que le impidió visitar a familiares y realizar las compras por el día de acción de gracias (*Black Friday*), debe decirse que tal aseveración no es relevante para el caso en análisis porque no se refiere a la protección de los derechos de la usuaria en cuanto al servicio de transportes provisto sino a presuntos daños y perjuicios de índole civil.

v) Sobre lo expresado en sentido de que si bien American Airlines asumió la compra del Ticket de BoA, con ello no solucionó el retraso de su viaje que tuvo que verificarse un día después lo que le generó un perjuicio económico, porque no pudo estar en Miami "el día de los grandes descuentos de mercadería" que fuera uno de los motivos de su viaje a la señalada ciudad lo que le impidió obtener los descuentos que se ofrecen en el *Black Friday*, debe reiterarse que los supuestos daños y perjuicios a los que la usuaria hace referencia no pueden ser determinados por el ente regulador correspondiendo que éstos sean analizados por las instancias judiciales competentes.

7. En función a lo señalado y considerando que tanto la reclamación como el recurso de revocatoria planteado por la usuaria se refirieron a un requerimiento de pago por daños y perjuicios que excede a las competencias de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y evidenciándose que la reclamante recibió las compensaciones correspondientes, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Gladys Sonia Badani Verazaín en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 149/2015 de 13 de agosto de 2015 y en consecuencia, confirmar totalmente dicha resolución.

POR TANTO:

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

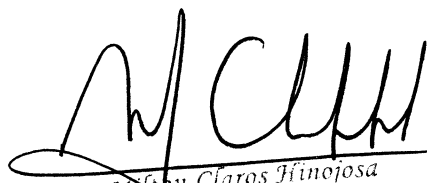
RESUELVE:

PRIMERO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por Gladys Sonia Badani Verazaín en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 149/2015 de 13 de agosto de 2015 y en consecuencia, confirmar totalmente dicha resolución.

SEGUNDO.- Instruir al Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la remisión de un informe pormenorizado en el que se aclare el motivo por el cual la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 149/2015 de 13 de agosto de 2015 fue notificada el 1° de septiembre de 2015, fuera del plazo legalmente establecido.

Comuníquese, regístrese y archívese.




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

