



## RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 064

La Paz, 07 FEB. 2018

**VISTOS:** El recurso jerárquico interpuesto por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación - BoA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 113/2017 de 22 de septiembre de 2017, 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. El 22 de febrero de 2016, Marco Antonio Velásquez Rocha presentó reclamación administrativa contra BoA por la demora y maltrato sufridos en el vuelo de 31 de enero de 2016 en la ruta Miami – Cochabamba y al no estar de acuerdo con la contestación a la reclamación directa proporcionada por BoA (fojas 4 a 5).

2. El 3 de marzo de 2016, a través de Nota con Cite OB. GC. NE. 0412.2016, BoA señaló que no se llegó a un avenimiento sobre la reclamación administrativa (fojas 7).

3. Mediante Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TR LP 158/2016, de 27 de septiembre de 2016, notificado a BoA y al usuario el primero y siete de noviembre de 2016 respectivamente, la ATT formuló cargos contra BoA por **i)** la presunta comisión de la infracción contenida en inciso l), numeral V, Artículo 39 de la Ley General de Transporte, concordante con los incisos a) y del artículo 133 de la Ley General de Transporte con relación a la vulneración de los derechos establecidos en los incisos d) y f) del artículo 114 de la Ley N° 165 por la demora e interrupción del transporte; **ii)** la presunta vulneración de lo previsto en los incisos f) del artículo 114 y f) del Artículo 133 de la Ley General de Transporte, en relación a lo descrito en el inciso a) del Artículo 23 del D.S. 285, por la mala información brindada al usuario, respecto a los cambios de horario en el Vuelo OB767; **iii)** por la presunta comisión de la infracción contenida en el inciso e) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley General de Transporte, al haber vulnerado lo descrito en los incisos a), b) y c) del artículo 101 de la Ley de Aeronáutica Civil de la República de Bolivia, por el maltrato y discriminación ocasionada al usuario y familiares; **iv)** por la presunta vulneración de lo establecido en el inciso k), artículo 114 de la relación a lo previsto en el artículo 62 del D. S. 285, concordante con lo estipulado en el inciso e) del artículo 102 de la Ley de Aeronáutica Civil de la República de Bolivia, por la demora en la entrega del equipaje al usuario; y trasladó los cargos para que sean contestados en el plazo de siete días hábiles administrativos (fojas 11 a 15).

4. El 11 de noviembre de 2016, BoA solicitó un plazo adicional de diez días señalando que se encontraba gestionando un acuerdo con el usuario. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 253/2016, de 23 de noviembre de 2016 la ATT abrió un término de prueba (fojas 18 y 19).

5. Mediante Memorial de 6 de diciembre de 2016, BoA contestó al traslado de cargos y presentó pruebas de descargo (fojas 44 a 46).

6. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 151/2017, de 31 de julio de 2017, la ATT resolvió: **i)** Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Marco Antonio Velásquez Rocha, contra de BoA, por la comisión de la infracción descrita en el inciso l), numeral V, artículo 39 de la Ley General de Transporte, concordante con los incisos a) y g) del artículo 133 de la Ley General de Transporte, con relación a la vulneración de derechos establecidos en los incisos d) y f) del artículo 114 de la Ley General de Transporte por la demora de vuelo N° OB767 en la ruta Miami-Cochabamba de fecha 31 de enero de 2016; **ii)** Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Marco Antonio Velásquez Rocha, contra BoA por la vulneración de lo previsto en el inciso f) del artículo 114 y f) del artículo 133 la Ley General de Transporte, en relación a lo descrito en el inciso a) del artículo 23 del D.S. 285, por la mala información brindada al usuario; **iii)** Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Marco Antonio Velásquez Rocha, contra BoA, por la infracción contenida en el inciso e) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley General de Transporte, al haber vulnerado lo previsto en los incisos a), b) y c) del artículo al 101 de la Ley





de Aeronáutica Civil de la República de Bolivia, por el maltrato y discriminación ocasionados al usuario; **iv)** Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Marco Antonio Velásquez Rocha, contra BoA, por la vulneración de lo establecido en el inciso k), artículo 114 de la Ley General de Transporte, en relación a lo previsto en el artículo 62 del D.S. No 285, concordante con lo estipulado en el inciso e) del artículo 102 de la Ley de Aeronáutica Civil de la República de Bolivia, por la demora en la entrega del equipaje de la usuaria; **v)** Instruir a la empresa Boliviana de Aviación - BoA, efectuar el pago de la sanción establecida en el inciso c), párrafo II del artículo 45 del D.S. 285 a favor de Marco Antonio Velásquez Rocha, por el incumplimiento de compensaciones en vuelos internacionales en caso de demora o interrupción, correspondiente al pago del 40% del importe del billete del pasaje a favor del usuario, por suma de USD281.02 (Doscientos ochenta y un 02/100 Dólares Estadounidenses), debiendo remitir a la 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; **vi)** Instruir a la Empresa Boliviana de Aviación - BoA, el cumplimiento estricto de lo establecido en el inciso f) del artículo 133 de la Ley General de Transporte, debiendo brindar información a los usuarios (...) (fojas 68 a 75).

7. El 11 de agosto de 2017, BoA interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 151/2017, argumentando lo siguiente:

**i)** No se realizó una adecuada revisión a los descargos presentados, haciendo una valoración incorrecta sobre los hechos suscitados.

**ii)** La demora del vuelo OB767 de 31 de enero de 2016, se debió al arrastre que ocasionó el vuelo OB767 de fecha 30 de enero de 2016, en la ruta Miami- Santa Cruz, el cual inició sus operaciones de acuerdo a itinerario y durante el trayecto se presentaron problemas técnicos en uno de los motores, el cual se debe a un caso fortuito y ocasionó que se modifique toda la malla de vuelos, tanto en rutas nacionales, como internacionales y a suspenderse algunos itinerarios internos, ya que varias de las aeronaves tuvieron que ser enviadas a Bogotá para recoger a los pasajeros y sus equipajes.

**iii)** Estos percances técnicos están debidamente respaldados por los documentos oficiales autorizados por la Dirección General de Aeronáutica Civil, como ser la bitácora técnica en el cual se asienta el registro de mantenimiento y el mismo es acreditado a través del formulario GMM-M-4.09, por lo que adjuntamos la Nota JRAC\_CBB-04130-AIR-0771/17 de fecha 4 de julio de 2017, emitida por el Inspector de Aeronavegabilidad de la DGAC, el cual da plena validez a los reportes de mantenimiento, tal es el caso del reporte de 31 de enero de 2016 de la aeronave CP-2881, siendo aplicable de acuerdo a la nota DSO-0971/2017 – DGAC/018662017 de fecha 8 de junio de 2017, documentación que se solicita sea valorada como prueba de reciente obtención dentro del presente proceso administrativo.

**iv)** A consecuencia del hecho señalado y respecto al caso específico de 31 de enero de 2016, una vez que se conocieron los problemas presentados en Aeronave Boeing 767 con Matrícula CP-2881 personal de BoA tuvo que preparar otra aeronave disponible y de menor capacidad para transportar a los pasajeros que tenían la ruta VVI-MIA y viceversa, por lo que al tener cambio de equipo (Boeing 737-800), los pasajeros tuvieron que ser reubicados en diferentes vuelos y destinos por las conexiones que tenían, a través de líneas aéreas disponibles en ese momento; sin embargo en el caso de los pasajeros con destino a Santa Cruz, tuvieron que esperar la hora de salida ya que a consecuencia de los movimientos que se realizaron en las mallas de vuelos nacionales, como internacionales y el tipo de aeronave que es de una configuración más pequeña, se originó la demora tanto en la salida como en la preparación previa al vuelo de retorno, dando cumplimiento a los requisitos exigidos por la Autoridad Aeronáutica de los Estados Unidos, debido a que por las características operacionales del Aeropuerto Internacional de Miami, son muy complejas, ya que las mismas deben velar por seguridad de todas las operaciones aéreas.

**v)** Por otro lado, es importante que la Autoridad Regulatoria realice un nuevo análisis, sobre la supuesta mala información brindada al usuario, ya que si bien el vuelo OB767 de 31 de enero de 2016, debía salir a horas 23:00, no se comunicó a los pasajeros con anticipación debido a que por la información proporcionada por el centro de Control de operaciones, ésta tendría una





demora que no sería significativa, por tal motivo todos los pasajeros del vuelo OB767 ya se encontraban en Aeropuerto para hacer el check in, como corresponde y en el horario establecido. En cuanto al horario que Boliviana de Aviación utiliza los mostradores en dicho Aeropuerto, los pasajeros tuvieron que ingresar a sala de preembarque a la espera del vuelo, siendo informados en todo momento respecto a avance de la operación, por lo que no existía manera alguna de informar de manera anticipada a los pasajeros, porque se pretendía lograr la regularidad en el horario de salida, pero al ser las operaciones aéreas complejas por los procedimientos técnicos y de seguridad que deben cumplirse, era conveniente que los pasajeros se mantengan en sala de preembarque.

vi) Con relación a supuesto maltrato y discriminación sufrido por el usuario, este lo rechazamos debido a que se debe considerar que una vez que los pasajeros se encontraban en preembarque y al tener un seguimiento de la operación aérea, era imposible sacar a los pasajeros a hoteles, por las políticas del Aeropuerto no permiten realizar el des- chequeo por restricciones de seguridad, tomando en cuenta que BoA no contaba con mostradores para volver a chequear a los pasajeros horas más tarde, toda vez que los mostradores del Aeropuerto de Miami que utiliza BoA son contratados por el lapso de 4 horas, además del sistema de check in que se tiene habilitado en ese horario y únicamente los días que hay operaciones y con personal de tráfico contratado para atender el despacho de los vuelos; por lo que es imposible ocupar fuera de estos horarios por encontrarse otras aerolíneas, motivo por el cual se comunicó a los pasajeros la demora a momento del check in y el único procedimiento a seguir y que correspondía era que los pasajeros ingresen a la sala de preembarque. Asimismo, se debe tomar en cuenta que el itinerario de vuelos de Boliviana de Aviación, en la ruta Miami - Santa Cruz, es en el horario de las 23:00, hora en que el Aeropuerto de Miami no cuenta con ningún restaurante, ni servicio de alimentación abierto en el Gate asignado, salvo una cafetería que sirvió para atender a los pasajeros con la entrega de un refrigerio que contenía un sándwich y café, reiterando que era imposible sacar a los pasajeros, por los motivos expuestos, lo cual significa que en ningún momento se descuidó o desamparó a los pasajeros, pese a que el personal de Boliviana de Aviación es muy reducido en la Estación a que el de Miami, realizó todos los esfuerzos necesarios y de acuerdo a sus posibilidades.

vii) Respecto al traslado de los equipajes, se debe considerar que la Aeronave programada ruta MIA-VVI-MIA, es un Boeing 767, el cual tiene una capacidad de 225 asientos y la Aeronave que se habilitó para cumplir con esa ruta, era un Boeing 737-800 con una capacidad de 168 asientos, lo que impedía trasladar todos los equipajes, por la cantidad de pasajeros, lo que a tiempo de prever la seguridad de la operación, de los pasajeros y tripulación, se vio la imperiosa necesidad de trasladar el equipaje sobrante en el siguiente vuelo.

8. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 113/2017, de 22 de septiembre de 2017, la ATT aceptó el recurso de revocatoria, a efectos de subsanar el punto dispositivo quinto de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 151/2017, de conformidad a lo previsto por el "inciso c) del parágrafo II del artículo 89 del reglamento" (sic), instruyéndose a BoA el pago de la sanción establecida en el inciso c) del parágrafo II del artículo 45 del Decreto Supremo N° 285 a favor del usuario por el incumplimiento de compensaciones en vuelos internacionales en caso de demora o interrupción, correspondiente al 40% del importe del billete de pasaje por el tramo demorado de Miami – Cochabamba, monto equivalente a \$us152.- (Ciento cincuenta y dos 00/100 Dólares Estadounidenses), de acuerdo al siguiente análisis (fojas 89 a 97):

i) De las tres pruebas presentadas junto al recurso de revocatoria, las copias de las notas D.S.O-0971/2017 – DGAC/001866/2017 y JRAC-CBB-04130-AIR-0771/17 datan del 8 de junio y del 4 de julio del 2017, respectivamente. Dichos documentos, si bien tienen fecha de elaboración reciente, no están acompañados de una explicación o justificación por la cual el operador demuestre por qué los ha recabado recién; en todo caso, corresponde señalar que su valoración se encuentra sujeta al cumplimiento del presupuesto legal de probar que la omisión de su presentación en instancia no fue por causa propia, con mayor razón en el caso de la "nota o certificación" (sic) con cite: JRAC-CBB-5100-AIR-0618/16 que data del 11 de agosto de 2016, ya que la misma pudo perfectamente ser presentada durante la tramitación del proceso de reclamación.



ii) Se colige que las notas presentadas por el recurrente en etapa recursiva como de reciente obtención, no cumplen con las condiciones para poder ser catalogadas como tales pues que, por una parte, éste no justificó, menos demostró de manera alguna, por qué recién las habría obtenido, y, por otra parte, porque las tres notas fueron emitidas por la DGAC, pudiendo haber sido recabadas y presentadas con anterioridad a la emisión de la resolución ahora recurrida, de manera tal que esta Autoridad hubiera tenido la posibilidad de valorarlas en el proceso de instancia. En cambio el recurrente no reaccionó, ni actuó oportunamente, esperando verse en la obligación de impugnar un acto que se emitió debidamente motivado por los antecedentes y la documentación cursante en el cuaderno administrativo, para recién procurar obtener la prueba, en su entender idónea, con la que pretende probar el eximente de responsabilidad.

iii) La verdad material, instituida como principio procesal en el inciso d) del artículo 4 de la Ley N° 2341, no puede estar sujeta al descuido o negligencia del administrado, más aún en el caso que ahora nos ocupa en el que quien impetra que se valore su prueba como reciente obtención, no explica, menos demuestra, por qué ésta debe ser considerada como tal, menos prueba por qué no pudo conseguirla con anterioridad.

iv) Se advierte que la prueba presentada adjunta al memorial de interposición de recurso de revocatoria en contra de la "RAR 120/2017" no es de reciente obtención, consecuentemente, no cabe emitir pronunciamiento respecto de ella.

v) En cuanto a que no se habría realizado una correcta valoración de los hechos y los descargos, se concluye que las pruebas de descargo son inconsistentes y no desvirtuaron los cargos que pesaban en contra del recurrente por lo que su aseveración no tiene asidero legal.

vi) Las afirmaciones del operador no fueron demostradas en instancia y porque en etapa recursiva como se tiene dicho, presentó prueba extemporánea no considerada como de reciente obtención, correspondiendo recalcar que la documentación remitida como prueba de descargo no fue certificada por una Autoridad competente, conforme prevé el "párrafo I del artículo 41 del DS 285" (sic) y el precedente administrativo emitido por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, mediante la Resolución Ministerial N° 150 de 16 de junio de 2014.

vii) El trato y atención brindado a los usuarios del vuelo OB767 de 31 de enero de 2016 fue diferenciado y discriminatorio, toda vez que mientras que algunos pasajeros fueron favorecidos con la asignación de boletos en Aerolíneas Argentinas, a otros no les consiguieron las respectivas conexiones, ni les facilitaron hotel y alimentación suficiente, debiendo esperar en sala de pre embarque con la promesa de que la aeronave que los llevaría a su destino arribaría en cualquier momento, pese a que el operador conocía, que el retraso sería mucho mayor de lo esperado.

viii) En atención al pedido de realizar un nuevo análisis sobre la supuesta mala información brindada al usuario, es preciso indicar que tal como se aprecia en el argumento del operador, es él mismo quien afirma que no comunicaron a los pasajeros del vuelo OB767 sobre su inminente demora debido a que se tenía previsto cumplir con el itinerario, argumento que se contradice con la copia de la nota por correo electrónico de José Luis Sonaire a Rocio Claire (funcionarios de BoA), adjunta al memorial de 06 de diciembre de 2016, donde se observa que el mensaje fue realizado en fecha 31 de enero de 2016 (domingo) a horas 12:12, informando que la aeronave enviada a Miami CP\_2925 (Boeing 737/800) saldría del Aeropuerto de Viru Viru a horas 19:30 LT (hora local) y tomando en cuenta que el itinerario que presenta BoA aprobado por la DGAC en la ruta Santa Cruz - Miami tiene una duración de 6 horas con 30 minutos; así BoA tenía conocimiento que la aeronave enviada a horas 19:30 arribaría a destino (Miami) aproximadamente a horas 02:00 del día 1 de febrero de 2016 (lunes), es decir que el operador tenía conocimiento que vuelo OB767 demoraría más de cuatro (4) horas.

ix) BoA solamente justifica la restricción de llevar todos los equipajes por el tipo de aeronave y aunque, evidentemente por el tamaño de la aeronave que debió prestar el servicio y la que suplió a la primera, no habría podido cumplir con el traslado de todos los equipajes, sobre el tema, el operador no emitió ningún tipo de justificación, menos demostró tal imposibilidad, pero además, ya sobre el caso en concreto, BoA no remitió constancia de la fecha en que habría





entregado el equipaje al usuario, consiguientemente, la conclusión a la que se arribó en la resolución recurrida es correcta.

x) Existe una contradicción entre la concluido por la resolución recurrida y la normativa aplicable, puesto que el inciso c) del parágrafo II del artículo 45 del Decreto Supremo N° 285 hace referencia al pasaje del tramo demorado, mientras que en tal conclusión se consideró al importe del billete de pasaje; consiguientemente, se calculó el 40% del total del monto correspondiente al pasaje de ida y vuelta; es decir, Cochabamba-Miami-Cochabamba, cuando el retraso objeto de la reclamación administrativa se produjo en el tramo Miami-Cochabamba.

9. El 4 de octubre de 2018, BoA interpuso Recurso Jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 113/2017, argumentando lo siguiente (fojas 103 a 107):

i) Para efectos de que se revise la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 113/2017, se deja saber que del análisis se evidencia que la misma no se ajusta a derecho, tomando en cuenta que para determinar la sanción en contra de BoA, no se consideró que la demora se debió al arrastre que ocasionó el vuelo OB767 de fecha 30 de enero de 2016 en la ruta Miami-Santa Cruz, el cual se debe a un caso fortuito.

ii) La ATT desconoció la certificaciones emitidas por la Dirección General de Aeronáutica Civil en calidad de autoridad competente presentadas como prueba de reciente obtención, argumentando que no son pruebas de reciente obtención; documentación que no es valorada por la autoridad regulatoria argumentando que estas no tienen respaldos para su presentación, debiendo reiterar que las pruebas de reciente obtención únicamente están corroborando lo señalado en las pruebas de descargo y dando la validez que establece la norma regulatoria.

iii) Sobre la supuesta mala información brindada al usuario, no existía manera alguna de informar de manera anticipada a los pasajeros porque se pretendía lograr la regularidad en el horario de salida y era conveniente que los pasajeros se mantengan en sala de pre embarque.

iv) Con relación al supuesto maltrato y discriminación era imposible sacar a los pasajeros a hoteles por las políticas del aeropuerto que no permiten realizar el des-chequeo por restricciones de seguridad y BoA no contaba con mostradores del Aeropuerto de Miami para volver a chequear a los pasajeros horas más tarde y no había otra opción que esperar la salida del vuelo.

v) Respecto al traslado de los equipajes la aeronave que se habilitó tenía una capacidad de 168 asientos, lo que impedía trasladar todos los equipajes.

10. A través de Auto RJ/AR-091/2017 de 12 de octubre de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 113/2017, planteado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación - BoA (fojas 109).

**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 96/2018 de 15 de febrero de 2018, 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 interpuesto por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación - BoA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 113/2017 y, en consecuencia, se la revoque totalmente y, en su mérito, revocar totalmente la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 151/2017, de 31 de julio de 2017.

**CONSIDERANDO:** que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 96/2018, se tienen las siguientes conclusiones:

1. La Constitución Política del Estado Plurinacional en el parágrafo II del artículo 410, establece que la aplicación de las normas jurídicas se regirá por la siguiente jerarquía, primero la Constitución Política del Estado y segundo los tratados internacionales.





2. A través de la Ley N° 559, de fecha 5 de septiembre de 2014, el Estado Plurinacional de Bolivia ratifica el "Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional", Convenio de Montreal / MC99 de la Organización de Aviación Civil, suscrito el 28 de mayo de 1999, en la ciudad de Montreal, Canadá.

3. El Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, establece en su artículo primero, que el convenio se aplica a todo transporte internacional de personas, equipaje o carga efectuado en aeronaves, a cambio de una remuneración. Se aplica igualmente al transporte gratuito efectuado en aeronaves por una empresa de transporte aéreo.

4. Por su parte, el artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285 que aprueba el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario dispone que en todos los casos de incumplimiento, el transportador deberá informar inmediatamente al pasajero sobre las normas previstas en consideración a los siguientes casos: I. Cancelación, interrupción o demora por causas de fuerza mayor o caso fortuito: Cuando el vuelo no se inicie de acuerdo a las condiciones estipuladas o se demore por causas de fuerza mayor 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.

5. El parágrafo III. del artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario señala las Compensaciones al pasajero por causales imputables al transportador de la siguiente forma: En casos de cancelaciones, interrupciones, demoras o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los casos de sobreventa de espacios, el transportador compensará al pasajero observando los siguientes criterios: a) Demoras: Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (desde el descalce de la aeronave) y por lo tanto no se cumpla con el horario programado del vuelo, se observará lo siguiente: (...) 3. Cuando la demora sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del boleto sobre el trayecto incumplido, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada por el mismo. Adicionalmente, cuando esta demora sobrepase de las 22:00 horas (hora local), la aerolínea deberá proporcionar al pasajero hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y gastos de traslado (o el reembolso inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.

6. El artículo 45 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario determina que previa tramitación del correspondiente proceso sancionador por incumplimiento de las compensaciones establecidas en el Capítulo VII, se impondrán las siguientes sanciones: (...) II. Vuelos en rutas internacionales: c) Cuando la demora o interrupción sea superior a seis (6) horas: El incumplimiento de las compensaciones será sancionado con el cuarenta por ciento (40%) del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario.

7. Conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar los agravios expuestos por BoA en su recurso jerárquico; *para efectos de que se revise la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 113/2017, se deja saber que del análisis se evidencia que la misma no se ajusta a derecho, tomando en cuenta que para determinar la sanción en contra de BoA, no se consideró que la demora se debió al arrastre que ocasionó el vuelo OB767 de fecha 30 de enero de 2016 en la ruta Miami- Santa Cruz, el cual se debe a un caso fortuito; la ATT desconoció la certificaciones emitidas por la Dirección General de Aeronáutica Civil en calidad de autoridad competente presentadas como prueba de reciente obtención, argumentando que no son pruebas de reciente obtención; documentación que no es valorada por la autoridad regulatoria argumentando que estas no tienen respaldos para su presentación, debiendo reiterar que las pruebas de reciente obtención únicamente están*



corroborando lo señalado en las pruebas de descargo y dando la validez que establece la norma regulatoria; Sobre la supuesta mala información brindada al usuario, no existía manera alguna de informar de manera anticipada a los pasajeros porque se pretendía lograr la regularidad en el horario de salida y era conveniente que los pasajeros se mantengan en sala de pre embarque; corresponde señalar que de la revisión de los pronunciamientos emitidos por la ATT tanto en instancia como en el recurso de revocatoria, se refirieron de forma expresa a cada uno de los puntos señalados por BoA como omitidos sin que dicho análisis haya sido cuestionado por BoA; y tomando en cuenta que en el análisis respecto a las pruebas de reciente obtención presentadas por BoA se consideró la fecha de los documentos, siendo evidente que fueron emitidos y recibidos con anterioridad a la fecha de resolución de la reclamación administrativa presentada por el usuario, no existiendo justificativo por parte de BoA para no haberlos presentado en esa instancia por lo que no es posible considerarlos como de reciente obtención, no corresponde emitir mayor pronunciamiento al respecto.

8. Respecto al argumento en el que se señala que: “Con relación al supuesto maltrato y discriminación era imposible sacar a los pasajeros a hoteles por las políticas del aeropuerto que no permiten realizar el des-chequeo por restricciones de seguridad y BoA no contaba con mostradores del Aeropuerto de Miami para volver a chequear a los pasajeros horas más tarde y no había otra opción que esperar la salida del vuelo”; corresponde observar que en el análisis expuesto por la ATT no se consideró las previsiones del numeral 3, inciso a) parágrafo III del artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario en cuanto a que: “...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)...”, extremo que fue reclamado por el usuario y que la ATT no tomó en cuenta, para determinar la relevancia de este argumento, por lo que la fundamentación de la resolución se ve afectada (al momento de establecer el monto de la sanción impuesta por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 151/2017, ya que como se aprecia de la lectura del precepto normativo, el operador tiene dos opciones en caso de atraso y que la demora sobrepase las 22.00 horas; hospedar al usuario más gastos de traslado o el **reembolso inmediato**, independientemente de la sanción establecida en el artículo 45 del señalado reglamento).

9. En relación a que para el: “...traslado de los equipajes la aeronave que se habilitó tenía una capacidad de 168 asientos, lo que impedía trasladar todos los equipajes”; si bien el recurrente debe tener presente que el no contar con la aeronave con la capacidad necesaria para el transporte de todo el equipaje no es un eximente de responsabilidad respecto a la obligación de entregar el equipaje a tiempo al usuario, en relación a este punto, la ATT debió tomar en cuenta lo reglamentado respecto al retraso en la entrega de pasajes, establecido en el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional”, Convenio de Montreal / MC99 de la Organización de Aviación Civil, suscrito el 28 de mayo de 1999, en la ciudad de Montreal, Canadá, ya que como bien lo señala BoA en su contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipajes, la norma aplicable para el presente caso (viaje de pasajeros que tengan carácter internacional), además de la norma interna, el Convenio previamente señalado y toda norma internacional ratificada por el Estado Plurinacional de Bolivia. Por lo cual, no es posible concluir que la sanción impuesta en contra de BoA por el incumplimiento en las compensaciones que debieron ser pagadas en favor del usuario esté debidamente fundamentada.

10. Por consiguiente, en el marco del inciso a) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso b) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación - BoA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 113/2017 de 22 de septiembre de 2017 revocándola totalmente, y, en su mérito, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 151/2017, de 31 de julio de 2017.

**POR TANTO:**

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





**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aceptar el recurso jerárquico planteado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación - BoA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 113/2017 de 22 de septiembre de 2017, revocándola totalmente y, en su mérito, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 151/2017, de 31 de julio de 2017.

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

Comuníquese, regístrese y archívese.

  
Milton Claros Hinojosa  
MINISTRO  
Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda

