



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

065

La Paz, 07 FEB. 2018

VISTOS: El recurso jerárquico planteado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación – BoA contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2017 de 21 de septiembre de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes

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

1. El 2 de febrero de 2016, Jorge Ramiro Iporre Terán efectuó reclamación directa contra Boliviana de Aviación por la demora del vuelo N° OB 767 en la ruta Miami-Santa Cruz, desde las 22:00 hasta las 8:40 del día siguiente (fojas 1).
2. El 15 de febrero de 2016, Boliviana de Aviación resolvió la reclamación directa del usuario declarándola improcedente e informándole que la modificación del vuelo se debió a que una de las aeronaves desvió a Bogotá, siguiendo protocolos de seguridad por la activación de una alarma en el panel de control, motivo por el cual se reprogramó toda la malla integrada de vuelos, ocasionando las demoras correspondientes, siendo causales de liberación de responsabilidad las contingencias técnicas no atribuibles al mantenimiento preventivo, debido a que escapan al control del operador (fojas 2).
3. El 22 de febrero de 2016, Jorge Ramiro Iporre Terán presentó reclamación administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, reclamando el pago de las compensaciones establecidas por ley de acuerdo a la demora que se produjo (fojas 3).
4. El 22 de febrero de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes solicitó información al operador y lo instó a buscar un avenimiento con el usuario, sin que BoA remita constancia de haber solucionado la reclamación (fojas 5 a 4).
5. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 159/2016 emitido el 27 de septiembre de 2016, la Autoridad fiscalizadora resolvió formular cargos contra Boliviana de Aviación por: **i)** la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso l) del numeral V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte, concordante con los incisos a) y g) del artículo 133 de la misma Ley con relación a la vulneración de los derechos establecidos en los incisos d) y f) del artículo 114 de la Ley por la demora e interrupción del transporte; **ii)** la presunta vulneración de lo establecido en los incisos f) del artículo 114 y f) del artículo 133 de la Ley N° 165 en relación a lo descrito en el inciso a) del artículo 23 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, por la mala información brindada al usuario; **iii)** la presunta comisión de la infracción prevista en el inciso e) del párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165, al haber vulnerado los incisos a) b) y c) del artículo 101 de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de la República de Bolivia, por el maltrato y la discriminación al usuario; y **iv)** la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso k) del artículo 114 de la Ley N° 165, concordante con el inciso e) del artículo 102 de la Ley N° 2902, por la demora en la entrega del equipaje del usuario; otorgando el plazo de siete días para la presentación de la documentación requerida (fojas 14 a 10).
6. El 19 de diciembre de 2016, el operador respondió a los cargos formulados y presentó pruebas de descargo (fojas 44 a 20).
7. El 25 de julio de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 145/2017 que resolvió declarar fundados los cargos formulados e instruyó a BoA a efectuar el pago de la sanción establecida en el inciso c) del párrafo II del artículo 45 de las Normas aprobadas por el Decreto Supremo N° 0285 a favor del usuario, disponiendo que efectúe el pago del 40% del importe pagado por el pasaje, correspondiendo pagar USD346.-; en consideración a lo siguiente (fojas 76 a 70):



i) La ATT centró su análisis en identificar si existió presunta demora en el vuelo, mala información brindada al usuario, maltrato y demora en la entrega del equipaje y si el operador respondió a los cargos formulados en su contra oportunamente.

ii) Respecto al cargo por el incumplimiento de itinerario por la demora de vuelo, las afirmaciones del operador no fueron demostradas, toda vez que si bien el Jefe del Departamento de Mantenimiento y el Informe presentado, expresan que la demora es atribuida a razones técnicas, es necesario precisar que lo aseverado por BoA no puede ser considerado como una prueba válida, toda vez que el mismo no puede ser calificado como una instancia competente para certificar fallas técnicas que podrían suscitarse; toda vez que no existen las certificaciones emitidas por la autoridad competente para el efecto; el operador no desvirtuó los cargos formulados por la demora del vuelo OB 767.

iii) El operador no puede pretender que lo establecido en su contrato de adhesión prevalezca sobre la normativa vigente, siendo su obligación transportar a las personas en condiciones de seguridad al lugar convenido dentro del término y cumplir la hora señalada en el pasaje excepto por causas no atribuibles al operador conforme lo establece el artículo 133 de la Ley N° 165.

iv) Sobre la mala información brindada al usuario, BoA reconoció que no se brindó la información oportuna al usuario, no obstante que tuvo el tiempo necesario para poner en conocimiento del mismo la demora sufrida y las razones que generaron el hecho; BoA tuvo más de 18 horas para informar a los pasajeros sobre la demora del vuelo y no lo hizo.

v) Sobre el maltrato y discriminación al usuario, el operador manifestó: "(...) en ningún momento se descuidó o desamparó a los pasajeros, pese a que el personal (...) es muy reducido en la estación de Miami, realizó todo el esfuerzo necesario y de acuerdo a las posibilidades (...) y por las condiciones y características del aeropuerto de Miami, se tuvo que atender con la alimentación que se contaba en ese momento (café y Sandwiches) y no era posible el traslado a un hotel (...)". Sin embargo, el operador presentó como prueba de descargo copia del informe OB.MIACK. INF20/2016 de 2 de diciembre de 2016, que señala: "(...) a los pasajeros destino final Ezeiza (Buenos Aires), se asignó boletos en Aerolíneas Argentinas para el día siguiente y el hospedaje en hotel, según respaldo y al resto de los pasajeros con destino Bolivia, según la capacidad del 737 se distribuyó un refrigerio de un sándwich y café, el café se compró de la cafetería del aeropuerto y el sándwich se solicitó al catering, según su disponibilidad en ese momento". Evidenciándose que el trato y atención entre los usuarios del vuelo OB 767 fue diferenciado.

vi) El vuelo demoró más de 6 horas, debiendo aplicarse el inciso e) del parágrafo II del artículo 45 de las Normas aprobadas por el Decreto Supremo N° 0285: "Cuando la demora o interrupción sea superior a 6 horas: El incumplimiento a las compensaciones será sancionado con el 40% del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario". BoA debe pagar la sanción de 40% del importe del billete del pasaje a favor del usuario; el costo del pasaje asciende a USD865.- correspondiendo el pago de USD346.-

vii) Sobre la demora en la entrega del equipaje del usuario, BoA no presentó constancia de la fecha de entrega del equipaje. No corresponde otorgar los gastos de necesidades mínimas, ya que el domicilio del usuario estaba en el lugar de destino.

8. Mediante memorial presentado el 10 de agosto de 2017, Ronald Salvador Casso Casso, en representación de BoA, interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 145/2017, argumentando lo siguiente (fojas 85 a 79):

i) La "RAR 145/2017" no efectuó una adecuada revisión a los descargos presentados, haciendo una valoración incorrecta sobre los hechos suscitados. La demora del vuelo se debió al arrastre que ocasionó el vuelo OB767 del día 30 de ese mes y año en la ruta Miami-Santa Cruz, el cual inició sus operaciones de acuerdo al itinerario y durante el trayecto se presentaron problemas en uno de los motores, respaldando dicha aseveración con el Informe emitido por el Jefe del Departamento de Mantenimiento, alegando caso fortuito al haberse presentado dicho problema de un momento a otro; ocasionando que se modifique toda la malla vuelos, así como que se suspendan ciertos itinerarios.





iii) Dichos percances técnicos están respaldados por los documentos oficiales y autorizados por la Dirección General de Aeronáutica Civil, documentación que se debería valorar como prueba de reciente obtención en el trámite del recurso de revocatoria.

iv) Una vez que se conocieron los problemas presentados en la aeronave con matrícula CP-2881, BoA tuvo que preparar otra aeronave disponible de menor capacidad para transportar a los pasajeros que tenían la ruta Viru Viru-Miami y viceversa, por lo que al tener cambio de equipo, los pasajeros tuvieron que ser reubicados en diferentes vuelos y destinos por las conexiones que tenían; sin embargo, en el caso de los pasajeros con destino a Santa Cruz, conexión Cochabamba, tuvieron que esperar la hora de salida, ya que a consecuencia de los movimientos que se realizaron en las mallas de vuelos y el tipo de aeronave, se originó la demora tanto en la salida como en la preparación previa al vuelo de retorno, dando cumplimiento a los requisitos de la Autoridad Aeronáutica de los Estados Unidos.

v) La ATT debe realizar un nuevo análisis sobre la supuesta mala información brindada al usuario, ya que si bien el vuelo 0B767 de 31 de enero de 2016 debía salir a horas 23:00, no se comunicó a los pasajeros sobre el retraso que éste iba a sufrir con anticipación debido a que por la información proporcionada por el Centro de Control de Operaciones, la aeronave tendría una demora que no sería significativa. En cuanto al horario que BoA 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 al avance de la operación, por lo que no existía manera alguna de informar de manera anticipada a los pasajeros, pero al ser las operaciones aéreas complejas por los procedimientos técnicos y de seguridad que deben cumplirse, era conveniente mantenerlos en sala de pre embarque.

vi) Con relación al maltrato y discriminación supuestamente sufrido por el usuario, una vez que los pasajeros se encontraban en pre embarque era imposible sacarlos a hoteles debido a las políticas del Aeropuerto que no permiten realizar el des-chequeo, toda vez que BoA no contaba con mostradores para volver a chequear a los pasajeros. A esa hora el Aeropuerto de Miami no cuenta con ningún 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; no se descuidó a los pasajeros, habiendo realizado los esfuerzos necesarios para atenderlos pese a las limitaciones de personal.

vii) Sobre el traslado de los equipajes, se debe considerar que la aeronave programada para la ruta Viru Viru-Miami es un Boeing 767, con capacidad de 225 asientos, en tanto que la aeronave que se habilitó tenía capacidad de 168 asientos, lo que impedía trasladar todos los equipajes, por lo que a tiempo prever la seguridad de la operación, se vio la necesidad de trasladar el equipaje sobrante en el siguiente vuelo.

viii) El numeral 3 del inciso a) del párrafo III del artículo 41 y en el inciso e) del párrafo II del artículo 45 de las Normas aprobadas por el Decreto Supremo N° 285 establecen que cuando la demora o interrupción sea superior a las 6 horas, el incumplimiento a las compensaciones será sancionado con el 40% del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario. El cálculo realizado por la ATT pretende generar un daño económico a BoA con la apropiación indebida de recursos del Estado, ya que se instruyó el pago por el total del billete adquirido a favor del usuario, cuando el presunto tramo demorado es únicamente en la ruta Miami - Cochabamba.

9. El 21 de septiembre de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2017 que resolvió i) Aceptar el recurso de revocatoria interpuesto por BoA contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 110/2015, a efecto de subsanar el punto dispositivo Quinto de esa Resolución y ii) Instruir a BoA el pago a favor del usuario de USD216,08.-; en consideración a los fundamentos siguientes (fojas 100 a 90):

i) Mediante memorial presentado el 19 de diciembre de 2016 BoA remitió prueba de descargo que fue valorada como inconsistente, resolviéndose declarar fundados todos los cargos imputados en su contra. En los procesos de reclamación administrativa, en virtud a lo establecido en el párrafo II del artículo 63 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 la carga de la prueba pesa sobre el operador.





ii) El párrafo I del artículo 41 del D.S. 285, en la parte pertinente, prevé: "...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...". Entre la descripción de la prueba idónea o aceptable no están los informes internos elaborados por los propios dependientes de los operadores; razones por las que el recurrente no puede pretender que la Autoridad reguladora supla su responsabilidad de presentar la documentación pertinente para su defensa o corrobore la veracidad de la información proporcionada. Las pruebas presentadas por el recurrente en etapa recursiva como de reciente obtención, no cumplen con las condiciones para poder ser catalogadas como tales puesto que no justificó el porqué recién las habría obtenido.

iii) En cuanto a que en la "RAR 145/2017" no se habría efectuado una correcta valoración de los hechos y de los descargos presentados, es preciso indicar que en el Considerando 4 del citado acto administrativo se analizaron los antecedentes del proceso y se valoraron las pruebas de descargo presentadas por el operador.

iv) Sobre los argumentos expuestos por el recurrente, transcritos en los numerales 3 y 4 del punto considerativo tercero de la presente resolución, se debe indicar que los mismos ya fueron planteados en instancia y debidamente valorados y analizados en los párrafos 4 y 5 del Considerando 4 de la resolución recurrida; ratificándose las conclusiones contenidas en dichos párrafos, correspondiendo recalcar que la documentación remitida no fue certificada por una Autoridad competente.

v) El trato brindado a los usuarios del vuelo 0B767 de 31 de enero de 2016 fue diferenciado y discriminatorio; mientras algunos pasajeros fueron favorecidos con la asignación de boletos en Aerolíneas Argentinas, a otros no les consiguieron conexiones ni les facilitaron hotel y alimentación suficiente, debiendo esperar en la 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 de la demora existente.

vi) En atención al pedido de realizar un nuevo análisis sobre la supuesta mala información brindada al usuario, es preciso indicar que es el operador quien afirma que no comunicaron a los pasajeros del vuelo 0B767 sobre su inminente demora debido a que se tenía previsto cumplir con el itinerario, argumento que se contradice con la copia de la nota remitida por correo electrónico de José Luis Soraire a Rocio Claire (funcionarios de BoA), adjunta al memorial presentado el 19 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 30 minutos; BoA tenía conocimiento que la aeronave enviada a horas 19:30 arribaría a Miami aproximadamente a las 2:00 del 1º de febrero de 2016; es decir, que el operador tenía conocimiento que el vuelo 0B767 de fecha 31 de enero de 2016, que estaba programado para horas 22:00, demoraría más de 4 horas. Por tanto, el operador no puede considerar a este hecho como una "demora no significativa".

vii) BoA no cumplió con el traslado de todos los equipajes, no remitió ningún tipo de justificación ni constancia de la fecha en que habría entregado el equipaje al usuario.

viii) Respecto a la determinación de la compensación al usuario, existe una contradicción entre ésta y la normativa aplicable, puesto que el inciso e) del párrafo II del artículo 45 de las Normas aprobadas por el Decreto Supremo N° 0285 hace referencia al pasaje del tramo demorado, mientras que la Resolución impugnada consideró al importe del billete de pasaje; calculando el 40% del total del monto correspondiente al pasaje de ida y vuelta; cuando el retraso objeto de la reclamación administrativa se produjo en el tramo Miami- Cochabamba. Debiendo subsanarse el punto resolutivo quinto de la "RAR 145/2017", e instruir a BoA el pago de la sanción establecida en el inciso c) del párrafo II del artículo 45 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285 a favor del usuario, por el incumplimiento de las compensaciones establecidas para demoras o interrupciones de vuelos internacionales, correspondiente al 40% del importe del billete de pasaje por el tramo demorado de Miami-Cochabamba, monto equivalente a \$us 216,08.





10. Habiendo sido notificado el operador el 28 de septiembre de 2017, el día 4 de octubre de 2017, Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2017, reiterando los argumentos expuestos en su recurso de revocatoria y añadiendo los siguientes (fojas 108 a 104):

i) La ATT desconoce que la Bitácora Técnica, es un documento oficial, autorizado, aceptado, avalado y sujeto a fiscalización permanente por la Autoridad Aeronáutica, consideramos que es un documento suficiente para demostrar que la demora del vuelo 0B767, se debió a un hecho fortuito; sin embargo, al amparo de lo establecido en el párrafo II del Artículo 46 de la Ley N° 2341, se presentaron las certificaciones DS0-0971/2017- DGAC/001866/2017 de 8 de junio de 2017 y JRAC-CBB-04130-AIR-0771/17 de 4 de julio de 2017, que hacen referencia a la bitácora técnica para el registro de mantenimiento, dando cumplimiento a la Resolución Ministerial N° 150 de 16 de junio de 2014 y, únicamente, tal como se señaló en la Resolución Revocatoria se demuestra la validez suficiente de la bitácora técnica a través de los documentos presentados, los cuales deben ser tomados en cuenta; si bien se presentaron como pruebas de reciente obtención, estas pretenden confirmar el valor legal que tiene la bitácora técnica, la cual fue presentada oportunamente, lo contrario vulneraría los derechos constitucionales, del debido proceso y el derecho a la defensa.

ii) Si bien, por los descargos presentados se considera que no corresponde compensación alguna ya que la demora se trata de un hecho fortuito; es necesario mencionar que el cálculo realizado por la ATT en la etapa de Revocatoria, respecto a la aplicación del inciso c) del párrafo II del Artículo 45 del Decreto Supremo N° 285, a favor del usuario por el supuesto incumplimiento de las compensaciones establecidas para demoras o interrupciones de vuelos internacionales, correspondientes al 40% del importe del billete de pasaje por el tramo demorado de Miami - Cochabamba, fue subsanado correctamente y se adecua a la norma.

11. A través de Auto RJ/AR-092/2017 de 12 de octubre de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico presentado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2017 (fojas 110).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 097/2018, de 7 de febrero 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 planteado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de la empresa Boliviana de Aviación - BOA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2017 de 21 de septiembre de 2017 revocándola totalmente, y, en su mérito, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 145/2017, de 25 de julio de 2017.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 097/2018, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 129 de la Ley N° 2902 establece que el transportador es responsable de los daños resultantes del retraso en el transporte de pasajeros, equipajes o carga. El transportador no será responsable si prueba que él y sus dependientes han tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas.

2. El inciso a) del artículo 131 de la Ley N° 165 General de Transporte, establece que se considera causal de liberación de responsabilidad: a) Ante la demora y/o cancelación por causas de fuerza mayor, tales como problemas meteorológicos, conmociones sociales, actos de terrorismo o sabotaje, accidentes en infraestructuras que interfieran las operaciones, restricciones, contingencias técnicas no atribuibles al mantenimiento preventivo deficiente o cualquier otro hecho que perjudique la normalidad de las operaciones que no pueda ser controlado directamente por los operadores.

3. El artículo 2 del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado por Decreto Supremo N° 0285, define a las circunstancias





imprevistas como causas de fuerza mayor o caso fortuito, ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del transportista, debidamente comprobadas, que impiden que el vuelo se lleve a cabo o que se retrase su inicio (como ser, y sin estar limitado a causas meteorológicas, fallas técnicas no correspondientes o no atribuibles al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave, fallas de los equipos de asistencia en tierra, entre otras).

4. El artículo 41 del referido Reglamento 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 ese Reglamento.

5. El párrafo III. del artículo 41 del citado Reglamento 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 mismo Reglamento 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 del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario.

7. De acuerdo al artículo 63 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, en reclamaciones administrativas la carga de la prueba es del operador.

8. Conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar los agravios expuestos por BoA en su recurso jerárquico. Así, respecto a que *para efectos de que se revise la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 111/2017, 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.

9. En cuanto a lo afirmado por el operador a que *con relación al maltrato y discriminación supuestamente sufrido por el usuario, una vez que los pasajeros se encontraban en pre embarque era imposible sacarlos a hoteles debido a las políticas del Aeropuerto que no permiten realizar el des-chequeo, toda vez que BoA no contaba con mostradores para volver a chequear a los pasajeros. A esa hora el Aeropuerto de Miami no cuenta con ningún 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; no se descuidó a los pasajeros, habiendo realizado los esfuerzos necesarios para atenderlos pese a las limitaciones de personal; 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 sobre el cual el ente regulador no efectuó consideración alguna para determinar la relevancia de ese reclamo, 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 145/2017, ya que como se evidencia la normativa aplicable concede al operador 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; tal aspecto debió ser analizado independientemente de la sanción establecida en el artículo 45 del referido reglamento.*

10. Con referencia a que *en relación al traslado de los equipajes, se debe considerar que la aeronave programada para la ruta Viru Viru-Miami es un Boeing 767, con capacidad de 225 asientos, en tanto que la aeronave que se habilitó tenía capacidad de 168 asientos, lo que impedía trasladar todos los equipajes, por lo que a tiempo prever la seguridad de la operación, se vio la necesidad de trasladar el equipaje sobrante en el siguiente vuelo; corresponde señalar que 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; sin embargo, 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; ya que como 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, debió considerarse el referido Convenio y toda norma internacional ratificada por Bolivia. Por lo cual, no es posible concluir que la sanción impuesta en contra del operador por el supuesto incumplimiento este debidamente fundamentada y motivada.*

11. 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 111/2017 de 21 de septiembre de 2017 revocándola totalmente, y, en su mérito, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 145/2017, de 25 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 111/2017 de 21 de septiembre de 2017, revocándola totalmente y, en su mérito, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 145/2017, de 25 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, registre y archívese.

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

