



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

076

La Paz,

01 MAR. 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 117/2017 de 3 de octubre 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. En fecha 18 de mayo de 2016 la ATT recibió la reclamación administrativa de Rodolfo Aguirre contra Boa por daño en su equipaje (fojas 4 a 6).
2. El 1º de marzo de 2017 la ATT formuló cargos contra Boa mediante el Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 67/2017 por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso c), numeral V del artículo 39 de la Ley N° 165 por presunta falta de respuesta a la reclamación directa y por la presunta vulneración de lo previsto en los artículos 127 y 131 de la Ley N° 2902, en concordancia con el Artículo 63 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 285, por el presunto daño de equipaje (fojas 22 a 24).
3. BOA contestó a la formulación de cargos presentando descargos en relación a la contestación de la reclamación directa y la reposición del equipaje dañado (fojas 26 a 33).
4. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 154/2017, de 3 de agosto de 2017, la ATT resolvió: i) "declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Rodolfo Aguirre contra Boa SRL, no habiendo desvirtuado la comisión de la infracción contenida en el inciso c), parágrafo V artículo 39 de la LGTr, toda vez que si bien el operador emitió respuesta a la reclamación directa, el mismo no presentó una constancia de recepción de la comunicación efectuada al usuario" (sic); ii) "declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Rodolfo Aguirre contra BOA, toda vez que el operador no cumplió lo establecido en el artículo 60 del D.S. 285, al no haber entregado al pasajero su equipaje en el estado que lo recibió, sin embargo el mismo reparó el daño causado al equipaje del usuario, dando cumplimiento a lo previsto en los artículos 127 y 131 de la LACB en concordancia con el artículo 63 del D.S. 285, por lo que no corresponde instruir la reposición del equipaje dañado, toda vez que ya fue reparado" (sic); iii) "instruir a BOA el cumplimiento de lo establecido en el inciso c) parágrafo V artículo 39 de la LGTr, debiendo brindar atención a los reclamos presentados por los usuarios y ser debidamente comunicados" (sic); iv) "instruir a Boa el cumplimiento de lo establecido en el artículo 60 del D.S. 285, debiendo recibir, conducir y entregar los equipajes de los usuarios en el estado en que los recibió, presumiéndose su buen estado" (sic) (fojas 44 a 48).
5. En fecha 22 de agosto de 2017 BOA interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 154/2017, argumentando lo siguiente:
  - i) De acuerdo a los antecedentes del proceso, se evidenciaría que BoA dio cumplimiento a lo establecido en las normas legales citadas, habiendo atendido correctamente la reclamación directa planteada por el usuario en relación a "reparar o en su caso reponer el equipaje dañado del usuario"; sin embargo, la ATT estaría actuando de manera incoherente al señalar que no se dio respuesta al pasajero, siendo que en ningún momento éste habría manifestado que no se dio respuesta a la reclamación, ya que se mantuvo contacto con el pasajero en todo momento a partir de sucedido el hecho.
  - ii) Conforme a las normas regulatorias, BoA tiene la obligación de atender el objeto específico de la reclamación directa interpuesta por el usuario y, en tal sentido, la Autoridad Regulatoria debería enfocar su análisis en dicho objeto. El no hacerlo aparentaría que se busca sancionar a la empresa, cuando la reclamación directa ha sido atendida correctamente. Por esta razón, se habrían vulnerado los principios generales del procedimiento administrativo establecidos en la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, de verdad material,



respecto a que el objeto de la reclamación directa fue efectivamente atendido de manera puntual y objetiva, de eficacia, ya que al atender el objeto de la reclamación se logró la finalidad del mismo, y de informalismo, toda vez que el objeto de la reclamación directa fue atendido efectivamente, excusando las exigencias formales no esenciales.

Habiendo dado la debida atención al objetó principal de la reclamación planteada por el usuario, quien recibió su equipaje a entero consentimiento, tal como se evidencia en el Acta de Conformidad firmada el 11 de junio de 2016, no existe motivo alguno de tratar de forzar y declarar fundada la reclamación administrativa por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso e) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165, de acuerdo a lo dispuesto en el punto resolutivo primero de la RAR 154/2017, por no presentar una constancia de recepción a la comunicación efectuada al usuario.

iii) En el párrafo 3 del Considerando 4 de la RAR 154/2017 la ATT señaló: "Que por su parte el Operador, presentó como prueba una copia del acta de conformidad de 11 de junio de 2016, suscrito por el usuario y el operador, a través del cual se evidencia que el usuario da su conformidad al recibir una maleta del mismo color y las mismas características en reemplazo de la dañada, por lo que el operador resarcó el daño causado al reponer la maleta dañada del usuario". Así, a pesar de que BoA se puso en contacto con el usuario para coordinar detalles de la reposición del equipaje, la ATT consideró que hubo falta de respuesta a la reclamación directa.

En ese sentido, en la RAR 154/2017 la ATT manifestó que: "(...) el Operador respondió al reclamo realizado por el usuario a través del PIR" pero también señaló que "el Operador no brindó una solución efectiva a su reclamo", al no existir constancia de recepción por parte del usuario, sin considerar que a raíz de la respuesta enviada a través de la nota OB.GC.NE.0748.2016 de 27 de mayo de 2016, BoA comunicó que: "Personal de Equipajes de Santa Cruz se pondrá en contacto con usted, a fin de coordinar detalles de la reposición de su equipaje, en vista de no estar de acuerdo con el arreglo realizado a su maleta". Además, la ATT no tomó en cuenta que la constancia de envío y recepción a través del correo electrónico se confirma por la remisión y el archivo de su constancia impresa y, en caso de que el usuario no haya recibido el correo electrónico, el sistema automáticamente lo devuelve.

iv) Se debe señalar que el numeral 16 de la "RAR 133/09" no trata únicamente de que debe existir constancia de recepción ya que el fin y objeto principal del citado numeral es comunicar al usuario la resolución sobre la reclamación directa en la dirección señalada por éste, pudiendo utilizar para ello diferentes medios. En tal sentido, la constancia de recepción es una consecuencia de la comunicación al usuario y no así la parte principal del numeral 16 de la "RAR 133/09", por lo que BoA, al haber dado respuesta al reclamo, ha demostrado que dio cumplimiento al numeral 16 de la RAR 133/09. El artículo 45 del Decreto Supremo N° 27113 de 23 de julio de 2003, Reglamento a la Ley N° 2341, respecto a la Notificación Electrónica, dispone que: "La autoridad administrativa podrá disponer notificaciones mediante correo electrónico, siempre que los administrados lo hubieran registrado voluntariamente. El registro se habilitará mediante acta en la que conste la conformidad del administrado. La confirmación de envío al interesado, incorporada al expediente, acreditará de manera suficiente la realización de la diligencia. La notificación se tendrá por practicada el día de envío del correo electrónico".

v) Por lo expuesto, BoA cumplió con la reposición del equipaje del usuario a su entera conformidad, el cual era objeto de la reclamación administrativa, por lo que no corresponde declarar fundada la reclamación, toda vez que también se dio cumplimiento a los artículos 60 y 63 del D.S. 285, además de lo previsto en los artículos 127 y 131 de la Ley N° 2902, de 29 de octubre de 2004, de Aeronáutica Civil de Bolivia (Ley N° 2902). Asimismo, dio cumplimiento a lo previsto en el numeral 16 de la "RAR 133/09", al haber emitido la respuesta a la reclamación directa al correo electrónico señalado por el usuario, tal como se evidencia en las pruebas presentadas mediante memorial de descargo de 15 de marzo de 2017.

6. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 117/2017, de 3 de octubre de 2017, la ATT aceptó el recurso de revocatoria interpuesto el 22 de agosto de 2017 por BOA en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 154/2017 de 03 de agosto





de 2017 conforme al análisis desarrollado en la presente resolución de revocatoria, y, en consecuencia, revocó parcialmente el acto impugnado dejando sin efecto sus puntos resolutivos primero y tercero, conforme a lo establecido en el inciso b) del parágrafo II del artículo 89 del "Reglamento" (sic), quedando firmes y subsistentes las demás determinaciones del acto administrativo. Además declaró infundada la reclamación administrativa presentada por Rodolfo Aguirre, al haber BoA desvirtuado la comisión de la infracción prevista en el inciso c) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165, por el incumplimiento de los procedimientos aprobados para la atención de reclamaciones directas, en relación a la falta de respuesta a la reclamación del usuario. Tal determinación fue asumida en consideración al siguiente análisis (61 a 66):

i) Considerando que la acción reprochada y atribuida al operador mediante el Auto de formulación de cargos fue la falta de respuesta a la reclamación directa del usuario y que a través de la prueba presentada en el proceso BoA logró demostrar que la reclamación fue respondida el 27 de mayo de 2016 por nota OB.GC.NE.0748.2016 y remitida a su correo electrónico, corresponde que ésta Autoridad, ingresando a pronunciarse sobre el fondo de la controversia, revoque parcialmente el acto administrativo impugnado, específicamente en su punto resolutivo primero y declare infundada la reclamación administrativa al haber desvirtuado el operador los cargos formulados por supuesta comisión de la infracción prevista en el inciso e) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165, respecto a la presunta falta de respuesta a la reclamación del usuario. En consecuencia, corresponde también dejar sin efecto el punto dispositivo tercero que ante el supuesto incumplimiento de los procedimientos de atención de reclamos, instruyó al operador brindar la atención a los reclamos presentados por los usuarios.

ii) En cuanto a las demás conclusiones emitidas mediante la RAR 154/2017, tomando en cuenta que en el recurso de revocatoria no fueron planteados argumentos en relación al cargo formulado por incumplimiento a lo establecido en el artículo 60 del D.S. 285 respecto a la obligación del operador de recibir el equipaje facturado, conducirlo y entregarlo al pasajero en el estado en que lo recibió y que dicho objeto ya fue resuelto, corresponde confirmar los puntos resolutivos segundo y cuarto del acto impugnado, quedando los mismos firmes y subsistentes.

iii) Al margen de todo lo expuesto, con la finalidad de responder a todos los argumentos planteados por el recurrente, es pertinente señalar que el artículo 45 del D.S. 27113, citado en el recurso de revocatoria, no es aplicable a los operadores o proveedores regulados, pues dicha previsión normativa hace referencia a los medios de notificación a los que la Administración Pública puede recurrir en determinados casos para poner en conocimiento de los administrados sus actuaciones, por lo que no tiene relación alguna con la comunicación que debe realizar el operador a los usuarios respecto a las resoluciones a las reclamaciones directas que emite y menos sobre la constancia de dicha comunicación, la cual cuenta con reglamentación específica, vale decir, la RAR 133/2009.

7. En fecha 18 de octubre de 2017, Boa interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 117/2017, reiterando los argumentos expuestos en el recurso de revocatoria y añadiendo que "Es de no entender e incomprensible semejante contradicción y falta de valoración a las pruebas aportadas, demostrando que BOA hizo todo lo posible para reponer el equipaje del pasajero Rodolfo Aguirre, entregando un equipaje del mismo color y las mismas características, quien al estar conforme con la reposición, suscribe el Acta de 11 de junio de 2016, el cual realizó por propia voluntad y sin que medie presión alguna. En tal sentido, si el pasajero recibió la reposición de su equipaje a su entera conformidad, cumpliendo lo que establece el artículo 63 del D.S. 285, porqué la autoridad regulatoria se empeña en declarar fundada la reclamación administrativa, indicando que el operador no cumplió el artículo 60 del D.S. 285, al no haber entregado al pasajero su equipaje en el estado en que recibió. (...) Boa ha demostrado que cumplió con la reposición del equipaje de Rodolfo Aguirre a su entera conformidad, el cual era el objeto de la reclamación administrativa, por lo que no corresponde declarar fundada la reclamación". (fojas 69 a 71).

8. A través de Auto RJ/AR-100/2017 de 27 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 117/2017, planteado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación - BoA (fojas 78).



**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 133/2018 de 1° de marzo 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 117/2017 y, en consecuencia, se la revoque totalmente y, en su mérito, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 154/2017, de 3 de agosto 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° 133/2018, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 60 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, dispone que en el transporte de equipaje facturado o de cosas, el transportador debe recibirlos, conducirlos y entregarlos al pasajero en el estado en que los recibió, presumiéndose su buen estado, salvo constancia en contrario. La responsabilidad del transportador por el equipaje será según se estipula en los convenios internacionales vigentes en cada Estado y se regirá según la ley interna de cada uno para los vuelos domésticos.
2. El artículo 63 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, establece que si al arribar a destino, el equipaje no llegara junto al pasajero, se encontrara dañado o se verifica que no contiene todo lo embarcado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en los Convenios del Sistema de Varsovia o aquellos que los sustituyan.
3. El párrafo I del artículo 58 del Reglamento aprobado por el decreto Supremo N° 27172 señala que La empresa o entidad regulada se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para, devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a los usuarios. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.
4. Conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar el agravio expuesto por BoA en su recurso jerárquico; así en relación a que *"Es de no entender e incomprensible semejante contradicción y falta de valoración a las pruebas aportadas, demostrando que BOA hizo todo lo posible para reponer el equipaje del pasajero Rodolfo Aguirre, entregando un equipaje del mismo color y las mismas características, quien al estar conforme con la reposición, suscribe el Acta de 11 de junio de 2016, el cual realizó por propia voluntad y sin que medie presión alguna. En tal sentido, si el pasajero recibió la reposición de su equipaje a su entera conformidad, cumpliendo lo que establece el artículo 63 del D.S. 285, porqué la autoridad regulatoria se empeña en declarar fundada la reclamación administrativa, indicando que el operador no cumplió el artículo 60 del D.S. 285, al no haber entregado al pasajero su equipaje en el estado en que recibió. (...) Boa ha demostrado que cumplió con la reposición del equipaje de Rodolfo Aguirre a su entera conformidad, el cual era el objeto de la reclamación administrativa, por lo que no corresponde declarar fundada la reclamación"*; corresponde observar que de la revisión de los antecedentes cursantes en obrados, es evidente que BOA, al haber declarado la procedencia de la reclamación directa, adoptó todas las medidas necesarias para reparar el equipaje dañado, reponiendo la misma a entera satisfacción del usuario, según consta en acta de recepción de 11 de junio de 2016.
5. Por lo tanto, si bien la reclamación administrativa fue presentada por el usuario antes de la reposición del equipaje dañado, no es menos evidente que ya al momento de la formulación de cargos realizada por la ATT, la pretensión de éste fue satisfecha por BOA, por lo que la reclamación administrativa había perdido objeto y causa y se había reparado y precautelado el derecho vulnerado del usuario al haber repuesto el equipaje dañado, tal como lo reconoce y afirma la ATT en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 154/2017, de 3 de agosto de 2017.





6. En consecuencia, resulta incongruente el análisis expuesto por la ATT tanto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 154/2017, como en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 117/2017, respecto al objeto de la reclamación, por lo que corresponde revocar la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 117/2017 y, en su mérito, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 154/2017.

7. Por consiguiente, en el marco del inciso a) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso b) del párrafo 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 117/2017 de 3 de octubre de 2017 revocándola totalmente, y, en su mérito, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 154/2017, de 3 de agosto de 2017.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**ÚNICO.-** 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 117/2017 de 3 de octubre de 2017, revocándola totalmente y, en su mérito, revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 154/2017, de 3 de agosto de 2017.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

