



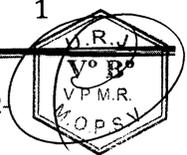
## RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 089

La Paz, 29 MAR. 2016

**VISTOS:** el recurso jerárquico interpuesto por Julio César Villarroel Camacho, en representación de Transporte Aéreo Militar - TAM en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria "ATT-DJ-RA TH LP 201/2015", en realidad Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 201/2015, de 29 de octubre 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. El 8 de septiembre de 2014, Cynthia Fabiola Martínez Arteaga presentó reclamación directa contra TAM, por la cancelación del vuelo 513 de 8 de septiembre de 2014, en la ruta Uyuni La Paz (fojas 3).
2. Mediante Nota DIR.CO.TAM.Secc ODEC. y SAC N° 0372/2014 de 17 de septiembre de 2014, Henry Araoz Balderrama, Director Comercial de TAM comunicó a la usuaria que el vuelo fue cancelado por razones de fuerza mayor, relativas a la seguridad y contingencias técnicas, no atribuibles a mantenimiento preventivo; habiéndose procedido a notificar a la usuaria, al teléfono 72215077, el 5 de septiembre de 2014 a través del *Call Center*, informándole que podía pasar por sus oficinas a recoger la devolución del 100% del monto pagado; en vista de que el pago fue efectuado con Tarjeta la devolución demoraría entre 15 a 21 días, para luego ser acreditada a su cuenta bancaria (fojas 4).
3. El 1° de diciembre de 2014, Cynthia Fabiola Martínez Arteaga presentó reclamación administrativa contra TAM, señalando lo siguiente: **i)** Cancelaron el vuelo 513 de 8 de septiembre de 2014, en la ruta Uyuni-La Paz, avisando el día 6, sin cumplir los 15 días de anticipación establecidos en el artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285; **ii)** Para poder retornar a La Paz se debió comprar pasajes en la Línea Amazonas con un excedente de Bs856.-, apersonada a las oficinas de TAM en La Paz se informó que la devolución demoraría un mes, pretendiendo la firma de un desistimiento; **iii)** El 14 de noviembre TAM requirió a la usuaria pasar a recoger la respuesta a la reclamación directa efectuada a sus oficinas ubicadas en el aeropuerto de El Alto a pesar de contar con todos los datos para la notificación, la respuesta indicaba que devolverían el monto pagado en 15 a 20 días, sin que hasta la fecha se efectuara la devolución; **iv)** El pasaje en la otra línea aérea fue pagado con Tarjeta, por lo que se siguen pagando intereses (fojas 31 a 33 y 37 a 41).
4. A través de correo electrónico de 2 de diciembre de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes intentó el avenimiento entre partes, sin que TAM remita constancia de haber solucionado la reclamación presentada (fojas 34 a 36).
5. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 40/2015 emitido el 23 de febrero de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió: **i)** formular cargos contra TAM por 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, al vulnerar el artículo 23 y el inciso c) del parágrafo III del artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285, por la presunta cancelación del vuelo N° 513 en la ruta Uyuni-La Paz de 8 de septiembre de 2014 y **ii)** correr traslado al operador para que conteste los cargos formulados y acompañe la prueba pertinente, dentro de los 7 días siguientes a su notificación (fojas 42 a 44).
6. Notificado con la formulación de cargos el 2 de marzo de 2015, a través de Nota AS.JURDGTAM. N° 148/15 de 6 de abril de 2015, el operador respondió a la misma remitiendo sus descargos (fojas 65 a 78).
7. El 25 de agosto de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 105/2015 que resolvió: **i)** declarar fundada la Reclamación Administrativa presentada por Cynthia Fabiola





Martínez Arteaga contra TAM por la comisión de la infracción establecida en el numeral 1) del párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165, al haber vulnerado el inciso c) del párrafo III del artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 285; ii) Instruir bajo conminatoria de aplicarse el artículo 33 del Decreto Supremo N° 28710, que en el término de 10 días TAM cancele a la usuaria por la cancelación del vuelo de acuerdo a lo establecido en el inciso c) del párrafo III del artículo 41 y el monto correspondiente al 40 % del valor del pasaje por concepto de incumplimiento de las compensaciones establecidas, de conformidad al inciso d) del párrafo I del artículo 45 del Decreto Supremo N° 285, basándose en los siguientes fundamentos (fojas 95 a 99):

i) El informe Técnico ATT-DFC-INF-TEC LP 546/2015 de 11 de agosto de 2015, emitido por la Dirección de Fiscalización y Control, señala que por la documentación que cursa en el expediente y lo manifestado por el operador se concluye que se transgredió la norma, toda vez que existió la cancelación del vuelo N° 513 en la ruta Uyuni-La Paz; por otra parte, según documentación presentada por el operador, se registra una demora de tres meses y nueve días, en la entrega del importe total del pasaje a la Usuaria y la no entrega de las compensaciones correspondientes.

ii) TAM hizo conocer qué por razones de fuerza mayor relacionadas con la seguridad y contingencias técnicas no atribuibles al mantenimiento preventivo tuvo que cancelar el vuelo; pero no presentó ninguna constancia y/o certificación, por lo que se tiene certeza de la realización de este mantenimiento preventivo.

iii) El Auto ATT-DJ-A-ODE TR LP 40/2015 solicitó al operador una serie de informes que permitan esclarecer la reclamación, en cuanto a la cancelación del vuelo y la responsabilidad del operador; sin embargo, TAM no proporcionó descargo que amerite su evaluación, en el marco del artículo 82 de Ley N° 2341.

iv) El operador pretendió eludir su responsabilidad aduciendo razones de fuerza mayor relacionadas con la seguridad y contingencias técnicas no atribuibles al mantenimiento preventivo, esto a raíz del mantenimiento no programado de la aeronave, de lo cual el operador no presenta ninguna constancia y/o certificación de la certeza de la realización de este supuesto mantenimiento no programado.

8. Mediante memorial presentado el 17 de septiembre de 2015, Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 105/2015, argumentando lo siguiente (fojas 105 a 106 vuelta):

i) La Cancelación del vuelo no fue intencional, se debió a la aplicación del párrafo I del artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285.

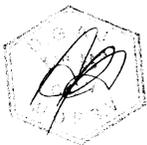
ii) Se devolvió a la usuaria el importe total del pasaje.

9. El 1° de octubre de 2015, Cynthia Fabiola Martínez Arteaga denunció el incumplimiento de TAM a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 105/2015, al no haber efectuado ninguno de los pagos compensatorios instruidos (fojas 103 a 104 vuelta).

10. El 29 de octubre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 201/2015 que rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 105/2015, expresando los siguientes fundamentos (fojas 107 a 109):

i) TAM no presentó prueba suficiente que permita desvirtuar los cargos formulados, en cuanto a la cancelación del vuelo y la responsabilidad del operador, siendo que en el proceso de reclamación administrativa, la carga de la prueba es atribuible al operador.

ii) TAM eludió su responsabilidad por razones de fuerza mayor, relacionadas con la seguridad y contingencias técnicas, no atribuibles al mantenimiento preventivo, al no haberse previsto ese aspecto con anterioridad, debiendo otorgar las compensaciones, establecidas.





iii) El recurrente no presentó prueba suficiente para alegar que la cancelación del vuelo N° 513 en la ruta Uyuni-La Paz el 08 de septiembre de 2014, no fue atribuible a la empresa, por lo que en este sentido se instruyó la cancelación de la compensación a la usuaria, por lo que no existió vulneración a la normativa sectorial aplicable.

11. El 16 de noviembre de 2015, Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria "ATT-DJ-RA TH LP 201/2015", en realidad Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 201/2015, reiterando lo argumentado en su recurso de revocatoria y añadiendo lo siguiente (fojas 113 a 114):

i) La Resolución impugnada no valoró adecuadamente la prueba presentada, la cual evidenció que se trató de un caso fortuito y de fuerza mayor, lo cual exime de responsabilidad por un tema de seguridad.

ii) De acuerdo a la normativa aplicable y como se establece por el fax telefonema múltiple DIR.COMTAM.STRIA.GRAL N° 389/14 las modificaciones se encuentran programadas en el "Sistema Complet", aquellos pasajeros afectados por el cambio de horario recibirán cambios de vuelo y devoluciones sin penalidad.

12. A través de Auto RJ/AR-057/2015 de 19 de noviembre de 2015, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria "ATT-DJ-RA TH LP 201/2015", en realidad Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 201/2015, planteado por Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM (fojas 116).

**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 229/2016 de 29 de marzo 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 interpuesto por Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 201/2015 y, en consecuencia, se la confirme totalmente.

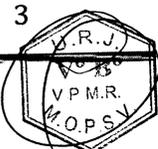
**CONSIDERANDO:** que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 229/2016, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo III del artículo 58 y el párrafo II del artículo 63 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 disponen que en los procedimientos de reclamación directa y administrativa la carga de la prueba es del operador.

2. El artículo 62 del mencionado Reglamento señala que el Superintendente, actualmente el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, correrá traslado de la reclamación y de los cargos imputados a la empresa o entidad regulada para que los conteste y acompañe la prueba relacionada con la reclamación del usuario, dentro de los 7 días siguientes a su notificación; que en caso de que la empresa prestadora del servicio no responda al traslado de los cargos en el plazo establecido, se darán por admitidos los cargos y probada la reclamación.

3. El inciso a), del párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte establece que el incumplimiento de los itinerarios de puntualidad y cancelación, aprobados por la autoridad competente, constituye infracción contra los derechos de las usuarias y los usuarios.

4. El inciso c) del párrafo III del artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285, dispone que en todos los casos de incumplimiento, el transportador deberá informar inmediatamente al pasajero sobre las normas previstas sobre Compensaciones al pasajero por causales imputables al transportador: 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





critérios: c) 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 Parágrafo III precedente, según corresponda. No obstante lo anterior, el pasajero podrá acordar con el transportador, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida, lo más rápidamente posible, o la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible, o en una fecha posterior que convenga al pasajero.

5. El inciso d) del artículo 45 del citado Reglamento dispone que previa tramitación del correspondiente proceso sancionador por incumplimiento de las compensaciones establecidas en el Capítulo VII, se impondrán las siguientes sanciones: I. Vuelos en rutas nacionales: 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.

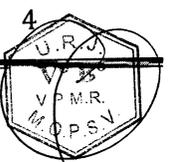
6. Una vez expuesto el marco normativo aplicable cabe atender los argumentos expuestos por el recurrente; en ese sentido, en cuanto a que la Resolución impugnada no habría valorado adecuadamente la prueba presentada, la cual evidenció que se trató de un caso fortuito y de fuerza mayor, lo cual exime de responsabilidad por un tema de seguridad; cabe señalar que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes efectuó una adecuada valoración de toda la documentación presentada por el recurrente estableciendo que, pese a que la carga de la prueba correspondía a TAM, este no presentó prueba suficiente que permita desvirtuar los cargos formulados. Habiéndose determinado que el operador eludió su responsabilidad de prever la cancelación del vuelo objeto de la reclamación administrativa con la anterioridad prevista en la normativa, por lo que debía otorgar las compensaciones establecidas.

7. Respecto a que de acuerdo a la normativa aplicable y como se establecería por el "fax telefonema múltiple DIR.COMTAM.STRIA.GRAL N° 389/14" las modificaciones habrían estado programadas en el "Sistema Complet" y que aquellos pasajeros afectados por el cambio de horario recibirían cambios de vuelo y devoluciones sin penalidad; es necesario precisar que el aviso de cancelación del vuelo N° 513 de 8 de septiembre de 2014 en la ruta Uyuni-La Paz fue efectuado el día 6 de ese mes y año; es decir, sin cumplir lo previsto en el parágrafo II del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285 que dispone que el transportista quedará liberado de responsabilidades cuando haya informado al usuario sobre la cancelación del vuelo con un mínimo de 15 días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida prevista, o haya informado de la cancelación con menos días, pero haya ofrecido otro vuelo sustitutivo a satisfacción del usuario.

8. Es necesario precisar que se estableció que TAM, a pesar de haber sido notificado con el Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 40/2015 emitido el 23 de febrero de 2015, el 2 de marzo de 2015, y contando con un plazo de siete días para presentar sus descargos; es decir, hasta el día 11 de ese mes y año, recién presentó los mismos el 6 de abril de 2015, fuera del plazo establecido, incumpliendo el ente regulador lo establecido en el artículo 62 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172

9. Es preciso destacar que no se aportó ninguna constancia de cumplimiento a lo dispuesto por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 105/2015 que declaro fundada la Reclamación Administrativa presentada por la usuaria contra TAM e instruyo bajo conminatoria de aplicarse el artículo 33 del Decreto Supremo N° 28710, que en el termino de 10 días TAM reintegre a la usuaria el monto total del pasaje por la cancelación del vuelo y el pago del monto correspondiente al 40 % del valor del pasaje por concepto de incumplimiento de las compensaciones establecidas, de conformidad al inciso d) del parágrafo 1 del artículo 45 del Decreto Supremo N° 285.

10. En consideración a todo lo expuesto, 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 interpuesto por Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria "ATT-DJ-RA TH LP 201/2015", en realidad Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 201/2015.

**POR TANTO:**

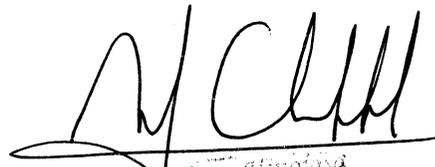
El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en ejercicio de sus atribuciones,

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Julio César Villarroel Camacho, en representación de TAM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria "ATT-DJ-RA TH LP 201/2015", en realidad Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 201/2015, de 29 de octubre de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

**SEGUNDO.-** Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que eleve a este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda informe respecto a la denuncia presentada por Cynthia Fabiola Martínez Arteaga el 1° de octubre de 2015 sobre el supuesto incumplimiento de TAM a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 105/2015, al no haber efectuado ninguno de los pagos compensatorios instruidos.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

