



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

La Paz, 17 MAR. 2017

092

**VISTOS:** el recurso jerárquico interpuesto por Luis Ricardo Gómez Torrico, en representación de Transporte Aéreo Militar – TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 36/2016 de 25 de octubre de 2016, 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 16 de septiembre de 2015, Irma Marina Castellón Betancur presentó reclamación directa N° 24/2015 contra TAM por el incidente de 12 de septiembre de 2015, señalando: "El vuelo salió de Tarija a Cochabamba retardado y cuando llegamos a Cochabamba el vuelo de conexión se había ido media hora antes, la empresa nos dejó para el vuelo de las 08:50 pm, tenía mucha urgencia de llegar a Santa Cruz, solicitamos a la empresa nos envíe en otra aerolínea, no aceptaron tuvimos que comprar en otra aerolínea, solicitamos la devolución del boleto del tramo no utilizado" (fojas 72).

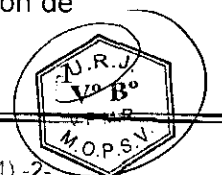
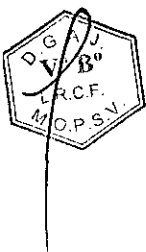
2. TAM no resolvió la reclamación directa presentada.

3. El 14 de octubre de 2015, al no recibir respuesta de TAM, Irma Marina Castellón Betancur presentó reclamación administrativa reiterando lo expuesto en su reclamación directa (fojas 71).

4. El 25 de noviembre de 2015, mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 321/2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos contra TAM: **i)** por la presunta infracción contenida en el inciso l) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte al presuntamente haber vulnerado el inciso b) del parágrafo III del artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, por la no devolución a la usuaria del tramo no cubierto, Cochabamba-Santa Cruz de 12 de septiembre de 2015; **ii)** por la presunta infracción contenida en el inciso c) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 por no responder a la reclamación directa; **iii)** por la presunta vulneración al inciso a) del parágrafo III del artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285 por la demora sufrida en vuelo Tarija-Cochabamba de 12 de septiembre de 2015 y trasladó los cargos al operador concediendo 7 días para contestar los mismos (fojas 58 a 60).

5. Mediante Nota AS.JUR.DGTAM. N° 502/2015 de 15 de diciembre de 2015 TAM presentó sus descargos (fojas 51 a 56).

6. El 30 de agosto de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 95/2016 que resolvió: **i)** Declarar infundada la reclamación administrativa presentada por Irma Marina Castellón Betancur al comprobarse que no se vulneró el inciso a) del parágrafo III del artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285 ya que la demora sufrida en el vuelo Tarija-Cochabamba de 12 de septiembre de 2015 no superó las dos horas establecidas por la norma; **ii)** Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Irma Marina Castellón Betancur al no haber desvirtuado la infracción contenida en el inciso c) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 por no responder a la reclamación directa; **iii)** Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Irma Marina Castellón Betancur al no haber desvirtuado la infracción al inciso b) del parágrafo III del artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, por la no devolución a la usuaria del tramo no cubierto, Cochabamba-Santa Cruz de 12 de septiembre de 2015; **iv)** Instruir a TAM a realizar la devolución a la usuaria del monto total del boleto equivalente al tramo no cubierto Cochabamba-Santa Cruz, más el 40% del monto señalado que corresponde a la sanción por incumplimiento de compensación, debiendo remitir a la ATT la constancia de las acciones efectuadas en el plazo de 10 días computables desde la notificación con esa Resolución; y **v)** Instruir a TAM aplicar los procedimientos de atención de





reclamos establecidos. Tal determinación fue asumida en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 23 a 26):

i) Respecto a la demora ocasionada por TAM, de la revisión de la documentación presentada por las partes, se evidencia que el vuelo programado debía salir del Aeropuerto de Tarija a Cochabamba a horas 11:20, para conectar con el vuelo a Santa Cruz; sin embargo por mantenimiento de la aeronave, el vuelo de Tarija se realizó a horas 13:10, con una demora de 1 hora y 50 minutos, llegando a Cochabamba a las 14:00, aspecto que fue corroborado con el FAX-TELEFONEMA-MÚLTIPLE N° 269/15, presentado por TAM. Debido a esa demora, la usuaria se vio imposibilitada de tomar el vuelo de conexión a Santa Cruz de horas 14:30, toda vez que el próximo vuelo de TAM de Cochabamba a Santa Cruz, estaba programado para las 20:40, produciéndose una interrupción de 6 horas con 40 minutos, por lo que, solicitó al OPERADOR la enviaran en otra empresa, petición que le fue negada y, según versión de la usuaria, tuvo que adquirir otro pasaje en otra aerolínea, aspecto último que no fue demostrado. Como la mencionada demora en el tramo Tarija-Cochabamba no superó las dos horas, no corresponde aplicar la compensación a la pasajera, conforme lo prescribe el inciso a) del párrafo III del artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285.

ii) En relación al cargo formulado por la no respuesta a la Reclamación Directa, TAM no presentó prueba de descargo, ni tampoco informó sobre las acciones que desarrolló ante la pérdida del vuelo de la usuaria, siendo que tiene la obligación de informar al usuario con el tiempo de demora del vuelo y si éste no llegara con suficiente antelación al punto de conexión, brindarle la opción de desistir del viaje; es decir no aplicó los procedimientos de atención de reclamos aprobados por la Autoridad Competente, por lo que corresponde instruir el cumplimiento a la aplicación de los mencionados procedimientos.

iii) En relación al cargo formulado por la negativa a devolución de pasaje por el tramo no cubierto Cochabamba-Santa Cruz del 12 de septiembre de 2015, si bien la usuaria señaló que tuvo que adquirir un boleto de otra línea, TAM no demostró que procedió a la devolución del monto del tramo no cubierto, ni porqué negó su devolución y menos demostró que se le haya compensado por la demora de dicho tramo; de ahí que, al haberse producido una interrupción de transporte, conforme lo preceptuado en el inciso b) del párrafo III) del Artículo 41° del Decreto Supremo N° 0285, corresponde se realice la devolución del importe del boleto equivalente al tramo no cubierto, más la sanción del 40% del monto del boleto, por incumplimiento de compensaciones; todo ello en atención a lo establecido en el inciso c) del Artículo 45° del citado Reglamento, por la demora superior a 6 horas.

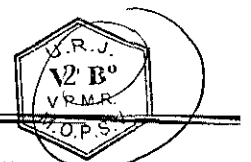
7. Mediante memorial presentado el 14 de septiembre de 2016, Luis Ricardo Gómez Torrico, en representación de TAM, planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 95/2016, argumentando lo siguiente (fojas 14 a 17):

i) La ATT no tomó en cuenta la documentación que se presentó mediante el oficio AS.JUR.DGTAM N° 502/2015 de 15 de diciembre de 2015 como prueba de descargo en la que se desvirtúa el cargo formulado.

ii) Se remitió a la ATT la nota enviada a la usuaria el 24 de septiembre de 2015, en la que se le informa que se le compensa por el tramo referido en la Resolución Administrativa que se impugna, en ese caso se probó el caso fortuito y fuerza mayor que ocurrió.

8. El 25 de octubre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 36/2016 que rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por Luis Ricardo Gómez Torrico, en representación de TAM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 95/2016, expresando los siguientes fundamentos (fojas 4 a 9):

i) TAM presentó el Oficio AS.JUR.DGTAM N° 502/2015 de 15 de diciembre de 2015, el 18 de diciembre de 2015 como respuesta al Auto ATT-DJA-ODE-TR LP 321/2015 de 25 de noviembre de 2015, notificado el 30 de noviembre de 2015, acompañando en fotocopias simples FAX-TELEFONEMA- MÚLTIPLE N° 269/2015 de 12 de septiembre de 2015 y REPORTE GENERAL DE VUELO 965 de 09 de septiembre de 2015.





La Disposición Cuarta del Auto ATT-DJA-ODE-TR LP 321/2015 instruyó a TAM que de no responder a los cargos en el plazo de 7 días hábiles computables a partir de su notificación, se darían por admitidos los mismos y probada la reclamación. El plazo para la presentación de descargos vencía el 9 de diciembre de 2015 y la nota de descargo es del 15 de diciembre de 2015 y fue presentada a la ATT el 18 de ese mes y año, concluyéndose que TAM no cumplió con los plazos establecidos en el citado Auto de formulación de cargos para la presentación de descargos, habiendo presentado los mismos 7 días hábiles después.

El artículo 62 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que el superintendente 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; y 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; es decir que la oportunidad para presentar los mismos en el presente caso cesó o precluyó, hecho que no puede afectar al debido proceso o al derecho a la defensa; los plazos procesales tienen una razón de ser y al estar establecidos en una norma específica son de cumplimiento obligatorio y no optativo.

ii) Con el fin de llegar a la verdad material mediante Informe Técnico 288/2016 de 17 de junio de 2016, en el cual se basó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 95/2016, se realizó un análisis profundo de la prueba presentada por TAM, verificándose que la ATT analizó y valoró el FAX-TELEFONEMA-MÚLTIPLE N° 269/2015 y el Reporte General de Vuelo N° 965.

iii) De la revisión del expediente, especialmente de la documentación adjuntada por TAM el 15 de diciembre de 2015, se pudo identificar que sólo se acompañó dos documentos en calidad de prueba para desvirtuar el cargo formulado, entre los cuales no consta ninguna nota remitida a la usuaria ofreciéndole algún tipo de compensación, dicha nota recién fue presentada adjunta al memorial de interposición del recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 95/2016, por lo tanto la fundamentación de falta de valoración de la prueba no debe ser considerada; asimismo, se aclara que en la fotocopia simple presentada no consta acuse de recepción por parte de la usuaria ni aceptación a la compensación ofrecida.

La Nota DIR.CO.TAM.Secc.ODEC Y SAC. N° 206/15 refiere una supuesta compensación que habría sido ofrecida a la usuaria por el inconveniente en el retraso de su vuelo; la fecha de esa Nota es 24 de septiembre de 2015, es decir sería anterior al Auto de Formulación de Cargos, por lo que TAM tuvo toda la oportunidad de presentarla como descargo en su momento. Aparte de que la presentación de este documento carece de oportunidad y pertinencia, el mismo no cuenta con un descargo de recepción por parte de la usuaria, el ofrecimiento efectuado no tiene relación con lo establecido por el inciso c) del artículo 45 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, siendo insuficiente lo argumentado por el recurrente.

iv) Respecto a que supuestamente se probó el caso fortuito o fuerza mayor, cabe destacar que ese argumento no fue expresado en el proceso de instancia al momento de presentar descargos al Auto de Cargo, sino que simplemente se lo señala en la parte final del supuesto agravio sufrido por TAM, por lo que el invocarlo en esta instancia carece de congruencia, al no tener relación con los fundamentos presentados como descargo.

9. El 4 de noviembre de 2016, Luis Ricardo Gómez Torrico, en representación de TAM, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 36/2016, reiterando lo argumentado en su recurso de revocatoria y añadiendo que en materia administrativa la prueba no caduca y puede ser presentada incluso antes de que se emita el acto administrativo (fojas 1 a 1 vuelta):

10. A través de Auto RJ/AR-099/2015 de 10 de noviembre de 2016, 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 36/2016, planteado por Luis Ricardo Gómez Torrico (fojas 74).

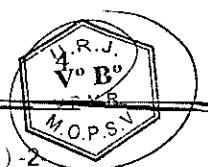




**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 212/2017 de 8 de marzo 2017, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico interpuesto por Luis Ricardo Gómez Torrico, en representación de TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 36/2016 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° 212/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El inciso c) del párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte dispone que constituyen infracciones contra los derechos de las usuarias y los usuarios la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente.
2. El inciso b) del párrafo III del Artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, establece que 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: Interrupción del transporte: En los casos de interrupción del transporte, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el inciso a) relativo a demoras, según corresponda.
3. A su vez el inciso c) del párrafo I del artículo 45 del citado Reglamento establece que previa tramitación del correspondiente proceso sancionador por incumplimiento de las compensaciones establecidas en el Capítulo VII, se impondrán las siguientes sanciones en vuelos nacionales: Cuando la demora o interrupción sea superior a 6 horas, el incumplimiento de las compensaciones será sancionado con el 40% del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario.
4. El artículo 62 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que el superintendente 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; y 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.
5. El párrafo II del artículo 63 del mencionado Reglamento establece que en los procesos de reclamación administrativa la carga de la prueba corresponde al operador.
6. Una vez expuestos los antecedentes y la normativa aplicable al caso; cabe analizar los argumentos expuestos por el recurrente. Así, se tiene que con relación a que la ATT no habría tomado en cuenta la documentación que se presentó mediante el oficio AS.JUR.DGTAM N° 502/2015 de 15 de diciembre de 2015 prueba de descargo en la que se desvirtuaría el cargo formulado; corresponde señalar que el ente regulador sí consideró el mencionado oficio, habiendo determinado correctamente en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 95/2016, en mérito al análisis de su contenido, que tanto el FAX-TELEFONEMA- MÚLTIPLE N° 269/2015 de 12 de septiembre de 2015 y el REPORTE GENERAL DE VUELO 965 de 09 de septiembre de 2015, adjuntos a la mencionada Nota, no desvirtúan de manera alguna los incumplimientos en los que incurrió el operador.
7. Respecto a que se remitió a la ATT la nota enviada a la usuaria el 24 de septiembre de 2015, en la se le informa que se le compensa por el tramo referido en la Resolución Administrativa que se impugna, en ese caso se probó el caso fortuito y fuerza mayor que ocurrió; es necesario reiterar lo señalado por el ente regulador en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 36/2016, en sentido de que la Nota DIR.CO.TAM.Secc.ODEC Y SAC. N° 206/15 de 24 de septiembre de 2015 refiere una supuesta compensación que habría sido ofrecida a la usuaria por el inconveniente en el retraso de su vuelo; la fecha de esa Nota es 24





de septiembre de 2015, es decir, sería anterior al Auto de Formulación de Cargos, por lo que TAM tuvo toda la oportunidad de presentarla como descargo en su momento.

i) La citada Nota no cuenta con ningún cargo de recepción por parte de la usuaria y menos algún indicio de que la misma hubiese aceptado la propuesta de compensación efectuada por TAM; al contrario el hecho de que la usuaria presentó reclamación administrativa contra TAM el 14 de octubre de 2015, confirma que no recibió la Nota y menos aceptó la propuesta contenida en ella. No pudiendo dejarse de lado que en los procesos de reclamación administrativa, de acuerdo al parágrafo II del artículo 63 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, la carga de la prueba corresponde al operador.

ii) Respecto a que supuestamente se probó el caso fortuito o fuerza mayor, cabe destacar que ese argumento no fue expresado en el proceso de instancia al momento de presentar descargos al Auto de Cargo, sino que simplemente se lo señala en la parte final del supuesto agravio sufrido por TAM, por lo que el invocarlo en esta instancia carece de congruencia, al no tener relación con los fundamentos presentados como descargo.

8. En cuanto a que en materia administrativa la prueba no caduca y puede ser presentada incluso antes de que se emita el acto administrativo; cabe señalar que es evidente que de acuerdo a lo establecido por el parágrafo II del artículo 27 del reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 la admisión y producción de pruebas está sujeta a criterios de amplitud, flexibilidad e informalismo, en la duda sobre su admisibilidad y pertinencia, se estará a favor de su admisión y producción; sin embargo, debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el parágrafo III del artículo 62 de la Ley N° 2341, en etapa recursiva, el término de prueba procederá sólo cuando hayan hechos nuevos o documentos que no estén considerados en el expediente y que, a esos efectos, el escrito del recurso y los informes no tendrán carácter de documentos nuevos ni tampoco lo tendrán aquellos que el interesado pudo adjuntar al expediente antes de dictarse la resolución recurrida.

Debe precisarse que a pesar de que TAM no presentó oportunamente sus descargos, los mismos fueron considerados por la ATT, en aras de alcanzar la verdad material de lo acontecido; sin que los mismos hubieran resultado suficientes para desvirtuar los cargos formulados contra TAM.

9. 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 Luis Ricardo Gómez Torrico, en representación de TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 36/2016, de 25 de octubre de 2016, confirmándola totalmente.

#### POR TANTO:

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

#### RESUELVE:

**ÚNICO.-** Rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Luis Ricardo Gómez Torrico, en representación de TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 36/2016, de 25 de octubre de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.



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

