



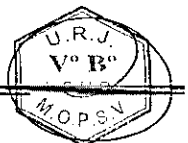
RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 116

La Paz, 05 ABR. 2017

VISTOS: 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 44/2016, de 3 de noviembre 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. En fecha 5 de diciembre de 2014, Fernando Marcelo López Vásquez presentó reclamación directa N° 432/2014 contra BoA, por la presunta demora de vuelo N° OB 708 de 5 de diciembre de 2014 en el tramo Cochabamba – Santa Cruz, indicando que en fecha 4 de diciembre de 2014 lo llamaron para la reprogramación de horario de 8:25 a.m. para horas 9:10 del día 5 de diciembre de 2014, pero el vuelo demoró más de 3 horas, ocasionándole perjuicio en la conexión internacional con el vuelo Air Europa, por lo tanto hace responsable a BoA por el cambio de horario y los gastos del vuelo a España (fojas 192).
2. Mediante Nota OB. GC NE 1074. 2014, de 16 de diciembre de 2014, BoA contestó a la reclamación directa, respondiendo: "El vuelo OB 708 tuvo una demora de dos horas y 46 minutos debido a mantenimiento no programado, además del descenso de pasajeros y equipajes de pasajeros que desistieron del viaje. (...) nos vimos obligados a demorar la operación con el fin de precautelar su seguridad (...)" (fojas 191).
3. Fernando López Vásquez presentó reclamación administrativa el 7 de diciembre de 2014, señalando: "(...) originalmente el horario de salida era a las 8:25 am y que sin explicación se retrasó a horas 9:10 am del 5 de diciembre de 2014. Expliqué desde un principio que tenía una conexión internacional con Air Europa (...) indicando que ellos se estaban comunicado con Santa Cruz para que no perdamos la conexión (...) exijo que se me pague los gastos que ahora tengo que efectuar para reprogramación del vuelo con Air Europa los cuales ascienden a \$us155.-dolares americanos" (fojas 183).
4. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 55/2015, de 27 de febrero de 2015, la ATT formuló cargos contra BoA por la presunta infracción establecida en el inciso I), numeral V, artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transportes, al haber presuntamente vulnerado el inciso a), parágrafo III, artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285 de 9 de septiembre de 2009, en relación a la presunta demora del vuelo OB708 en la ruta Cochabamba – Santa Cruz de 5 de diciembre de 2014; y corrió traslado para que los conteste en el plazo de siete días hábiles administrativos (fojas 175 y 171 a 174).
5. En fecha 16 de marzo de 2015, BoA contestó a la formulación de cargos, adjuntando pruebas de descargo (fojas 151 a 169).
6. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA- ODE-TR LP 108/2015, de 26 de agosto de 2015, la ATT declaró fundada la reclamación administrativa presentada por Fernando Marcelo López Vásquez contra BoA de acuerdo al Informe Técnico ATT-OFR CB-INF TEC CB 345/2015, al haber incurrido en la infracción descrita en el inciso I), párrafo V, artículo 39 de la Ley N° 165, al haber vulnerado el inciso a), parágrafo III del artículo 41 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285; además instruyó a BoA la devolución y/o indemnización del monto de Bs1078.80 (un mil setenta y ocho 80/100 Bolivianos) equivalentes a \$us155.- al usuario en el plazo de diez (10) días; instruyó a BoA cumplir las normas establecidas en el inciso I), parágrafo V, artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transportes, al haber presuntamente vulnerado el inciso a), parágrafo III, artículo 41 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285 y





apercibió a BoA, de conformidad al inciso a), parágrafo VIII del artículo 39 de la Ley N° 165, al estricto cumplimiento del inciso I), parágrafo V, artículo 39 de la Ley N° 165 concordante con el inciso a), parágrafo III, artículo 41 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285. Tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 134 a 137):

i) Si bien es cierto que el Operador aportó con las pruebas relacionadas al caso, haciendo conocer que la demora se debió al mantenimiento no programado de la aeronave CP-2717, vuelo OB708 en la ruta Cochabamba – Santa Cruz de 5 de diciembre de 2014, la misma no está certificada por la instancia correspondiente - Dirección General de Aeronáutica DGAC, por lo que no se tiene certeza de la realización de este mantenimiento no programado de dicha aeronave, en ese sentido del análisis de los informes remitidos por el operador, se establece que el usuario efectivamente ha sufrido una interrupción en el vuelo con ruta Santa Cruz - España a consecuencia del vuelo demorado en la ruta Cochabamba – Santa Cruz, razón por la cual el usuario no pudo realizar la conexión del vuelo con Air Europa, estableciéndose la existencia de la demora de vuelo OB708 con un retraso de 3 horas aproximadamente, consecuentemente el operador deberá indemnizar al usuario.

ii) Del análisis jurídico de las pruebas presentadas por el usuario, se observa para el caso de la indemnización el detalle de la reserva en la línea aérea Air Europa que asciende a \$us155, haciendo un total de Bs1078.80; en ese entendido, por todo lo anteriormente expuesto, se concluye que el operador incurrió en la infracción descrita en el inciso I), parágrafo V, artículo 39 de la Ley N° 165, al haber vulnerado el inciso a), parágrafo III del artículo 41 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285.

7. En fecha 18 de septiembre de 2015, BoA interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 108/2015, invocando nulidad de obrados, con base en los siguientes argumentos (fojas 127 a 129):

i) BoA no habría incumplido el inciso a), parágrafo III, artículo 41 del Reglamento de Protección a los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, sobre la compensación al pasajero por causales imputables al transportador, pues el referido inciso tiene tres numerales, por lo que la ATT incurre en incoherencia entre lo que ha ocurrido y lo que se pretende sancionar, ya que la Autoridad sanciona por los tres numerales, sin determinar cuál de ellos habría sido vulnerado.

ii) La ATT se olvida considerar que en nuestro país no existen sanciones acumulativas, siendo el sistema jurídico de absorción normativa el que prevalece en el ordenamiento jurídico.

iii) La ATT en franco desconocimiento de las leyes que rigen la materia aeronáutica, se toma la molestia de cuestionar las pruebas de descargo presentadas por BoA respecto a la Demora por causas de mantenimiento no programado, manifestando que dichas pruebas no están certificadas por la DGAC. Corresponde hacer saber a la autoridad que el informe presentado por el Jefe de Centro Control Mantenimiento, tiene todo el respaldo legal de acuerdo al Manual General de Mantenimiento de BoA, por lo que no requiere estar certificada por la DGAC para su efectividad y validación respectiva.

iv) La ATT al iniciar un procedimiento sancionador vulnerando criterios de razonabilidad jurídica, ha incurrido en una irregularidad esencial, por lo que el proceso está viciado de nulidad absoluta.

8. El 28 de septiembre de 2015, Fernando Marcelo López Vásquez presentó un memorial exponiendo el no cumplimiento de la resolución por parte de BoA y solicitó la ejecución de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 108/2015 (fojas 126).

9. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 203/2015, de 3 de



octubre de 2015, la ATT acepta el recurso de revocatoria interpuesto por BoA contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 108/2015, revocándola totalmente, "hasta el auto de formulación de cargos, inclusive" (sic), y dispuso que por la Coordinación de Reclamaciones Administrativas de la ATT se emita una nueva formulación de cargos de la reclamación administrativa interpuesta por el usuario contra BoA, en mérito al siguiente análisis (fojas 121 a 125):

i) Del análisis realizado a la parte dispositiva de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 108/2015, se declaró fundada la reclamación contra BoA por haber incumplido con el Régimen de Compensaciones que se le debe otorgar al pasajero, por causales imputables al operador, cuando existen demoras al horario programado de vuelo, refiriéndose al inciso a) del artículo 41 del Reglamento de Protección a los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, que se subdivide en tres numerales, los cuales establecen diferentes tipos de situaciones, en caso de que exista demoras en la iniciación del vuelo.

ii) Del formulario de canalización de reclamación directa, se puede inferir que el usuario no solicitó el cumplimiento de compensaciones, todo lo contrario, pidió que el operador se haga cargo de los daños emergentes causados por el retraso en la realización de la prestación del servicio público de transporte aéreo. La pretensión debió ser tomada en cuenta al momento de realizar el auto de formulación de cargos, puesto que la sanción al operador es incoherente y fuera de contexto legal, toda vez que en el artículo primero de la parte resolutive declaró fundada la reclamación por el incumplimiento a compensaciones y en el artículo segundo se instruye a BoA a realizar el pago del daño causado por el retraso en la realización del transporte aéreo, por lo que se emitió un dictamen lesivo y contrario al ordenamiento jurídico aplicable.

iii) En todo auto inicial debe realizarse la calificación legal de la conducta, se debe identificar claramente a las disposiciones del ordenamiento jurídico administrativo que el procesado con su acción u omisión hubiera presuntamente vulnerado, a objeto de que éste tenga la posibilidad de defenderse.

iv) No se puede suplir de ninguna manera las conductas no previstas por la normativa aplicable, solo se puede sancionar conductas que se adapten a la tipicidad establecida (R.M. N° 258 de 3 de octubre de 2013 emitida por el MOPSV). Se ha generado indefensión al administrado, toda vez que se habría determinado la comisión de una infracción específica, lo cual hizo devenir la instrucción de la realización de pago por daños causados, siendo incoherente y prescindiendo de lo establecido en la normativa sectorial, siendo que la formulación de cargos debió ceñirse estrictamente a lo estipulado por el artículo 129 de la Ley N° 2902.

v) En el caso de autos y conforme se desprende del contenido de la Resolución Administrativa Regulatoria 108/2015, se evidencia que dicho acto no contiene fundamentación, puesto que se habría formulado cargos al operador por la comisión de una supuesta infracción que no era correcta y se instruyó la reparación del daño emergente por el incumplimiento en el horario de la prestación del servicio, lo que genera un acto carente de coherencia y fundamento normativo.

10. El 7 de enero de 2016, la ATT mediante AUTO ATT-DJ-A-ODE-TR LP 7/2016 formuló cargos dentro de la reclamación administrativa presentada por Fernando Marcelo López Vásquez contra BoA i) por la presunta infracción contenida en el inciso l), parágrafo V, artículo 39 de la Ley N° 165, en relación a lo previsto por el artículo 129 de la Ley N° 2902, por la demora sufrida previa al vuelo Cochabamba – Santa Cruz del 5 de diciembre de 2014; y ii) por la presunta vulneración de los derechos establecidos en el inciso f), artículo 114 de la Ley N° 165, e inciso a) del artículo 23 del Decreto Supremo N° 0285, relacionados con el inciso f), artículo 101 de la Ley N° 2902, por no haber brindado oportunamente información al usuario, en cuanto a la demora sufrida del vuelo Cochabamba – Santa Cruz del 5 de diciembre de 2014; trasladando los cargos para que BoA los conteste en el plazo de siete días hábiles administrativos (fojas 115 a 117).

A.J.
V.B.
R.C.
M.O.P.S.V.





11. BoA contestó a la formulación de cargos, remitiendo documentos de descargo en fecha 28 de enero de 2016; y mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 55/2016 de 2 de marzo de 2016 dispuso la apertura de término de prueba dentro de la reclamación administrativa, durante el cual el Operador, en fecha 14 de marzo de 2016, remitió documentación probatoria ante la ATT (fojas 86 a 112, 83 y 61 a 80).

12. Mediante AUTO ATT-DJ-A-ODE-TR LP 89/2016, de 10 de mayo de 2016, la ATT solicitó la remisión de documentación específica sobre el mantenimiento no programado alegado, sin embargo el operador no contestó la solicitud de la Autoridad Regulatoria (fojas 55).

13. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 86/2016, de 21 de julio de 2016, la ATT **i)** declaró fundada la reclamación administrativa presentada por Fernando Marcelo López Vásquez representado por Evelyn López Vásquez contra BoA, por la comisión de la infracción descrita en el inciso l), numeral V, artículo 39 de la Ley General de Transporte, en relación a lo previsto por el artículo 129 de la Ley N° 2902, por la demora del vuelo N° OB708 en la ruta Cochabamba – Santa Cruz, en fecha 5 de diciembre de 2014; **ii)** declaró fundada la reclamación administrativa por la vulneración de los derechos establecidos en el inciso f), Artículo 114 de la Ley N° 165 e inciso a) del artículo 23 del Decreto Supremo N° 0285, relacionados con el inciso f), artículo 101 de la Ley N° 2902, por no haber brindado información oportuna y veraz al usuario, respecto a la demora del vuelo; **iii)** instruyó a BoA a efectuar la reposición de los gastos efectuados por el usuario, equivalentes a \$us.155 a favor Fernando Marcelo López Vásquez, debiendo remitir a la Autoridad reguladora de la constancia de las acciones efectuadas, en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos. Tal determinación fue asumida bajo las siguientes consideraciones (fojas 38 a 42):

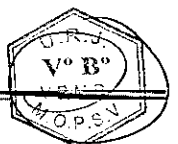
i) Habiéndose revisado la documentación probatoria que cursa en el expediente, se puede evidenciar que en el memorial remitido ante la autoridad reguladora en fecha 28 de enero de 2016, el Operador señaló que la demora del vuelo OB708 fue de 2 horas 46 minutos.

ii) El informe emitido por el jefe de Mantenimiento con Cite OB.MM.MC 0005/2015 no cuenta con el sello, aprobación o legalización de la Autoridad Competente, en ese caso la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC, que permita constatar que la demora se haya debido a fallas técnicas no atribuibles al operador.

iii) No habiéndose cumplido lo establecido en el parágrafo I del artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285 el cual establece: "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 consecuencia el informe remitido no puede ser considerado como prueba válida de descargo y la demora en la salida del vuelo es atribuible al operador.

iv) El operador señaló que brindó refrigerio en sala por la demora ocasionada, no obstante, más allá de esa afirmación, el operador no remitió documentación mediante la cual pueda demostrar lo que menciona. Cabe señalar además que resulta incongruente la argumentación expuesta al señalar que la demora se debió a un mantenimiento no programado e informa que brindó refrigerio a los pasajeros en sala por la demora ocasionada, ya que las compensaciones proceden únicamente cuando la demora es atribuible al operador.

v) Respecto al cargo formulado por la falta de información, cabe señalar que habiéndose suscitado el hecho cuando la aeronave se encontraba en plataforma para el abordaje, resultaría incongruente exigir el cumplimiento del inciso a) del artículo 23 del Decreto Supremo N° 0285, sin embargo, considerando la versión del operador de que la demora se debió a un caso fortuito, por un mantenimiento no programado, éste debió haber informado al usuario sobre su derecho a optar por las opciones estipuladas en los incisos





a) o b) del párrafo I, artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285, es decir, a) solicitar la devolución del importe total del pasaje, sin que haya lugar a cobro de cargo alguno; o b) esperar el reinicio o la realización el vuelo, en cuyo caso, el transportador quedará exonerado del cumplimiento de las compensaciones previstas en el reglamento.

vi) El operador no remitió documentación probatoria que permita a la autoridad regulatoria corroborar que cumplió con informar al usuario de forma oportuna y veraz respecto a estas opciones y menos aún que haya sido el pasajero quien haya decidido esperar la realización del vuelo, toda vez que perdería el vuelo que tenía programado en Santa Cruz con destino a España en la línea Air Europa, en consecuencia el cargo por falta de información no fue desvirtuado por el operador.

vii) Corresponde la aplicación del inciso f) del artículo 101 y artículo 129 de la Ley N° 2902, habiendo demostrado el usuario los gastos incurridos por la pérdida del vuelo en la ciudad de Santa Cruz, cancelando un pago de penalidad por la pérdida de su vuelo en la Línea Air Europa de \$us.125 y un pago por cambio de fecha de \$us.30, haciendo un total de \$us.155, correspondiendo al operador la restitución de estos cargos.

14. En fecha 11 de agosto de 2016, BoA interpone recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 86/2016, argumentando lo siguiente (fojas 33 a 34):

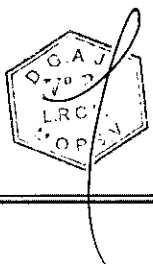
i) El motivo de la demora del vuelo OB708 fue debido a circunstancias imprevistas, "Mantenimiento no programado de la aeronave CP-2717" que presentó problemas técnicos, reportándose lo siguiente: "Selector de mando no funciona, se queda en 3000 pies de altitud de cabina", el área de mantenimiento realizó varias pruebas afines y mandatorias, el despacho de la aeronave fue a horas 10:00 a.m., sin embargo, durante el carreteo, la Tripulación de Comando reportó otra falla "configuración de despegue", razón por la cual la aeronave tuvo que retornar al puente de embarque y los pasajeros descendieron de la aeronave. Situación que fue probada por el informe emitido por el Jefe de Unidad del Centro de Control de Mantenimiento de la empresa OB.MM.MC 0005/2015 que se encuentra acompañado de la copia del Item de mantenimiento N° M-61 (libro de reportes técnicos).

ii) La ATT cuestiona que la mencionada prueba no cuenta con sello, aprobación o legalización de la Autoridad Competente (DGAC), que permita constatar que la demora se haya debido a fallas técnicas no atribuibles al operador, por lo cual BoA solicitó a la DGAC certificación requerida para este tipo de incidentes la cual fue emitida mediante nota JRAC-CBB-5100-AIR-0618/2016 de 11 de agosto de 2016.

iii) Se puso en conocimiento del pasajero vía telefónica que el vuelo OB708 fue demorado hasta las 9:10 am, dicha notificación fue recibida por Cecilia Cardozo. Asimismo, se consultó si había pasajeros con conexión o tránsito en línea aérea u otro; se trató de conseguir espacio en otras líneas, sin embargo no existían vuelos disponibles para conectar previos a la salida del vuelo de BoA, se informó a los pasajeros que existía la posibilidad de pérdida de su conexión, los pasajeros aceptaron el transporte en esa situación. Se brindó información de forma verbal a los pasajeros, prueba de ellos es que muchos desistieron de su viaje y otros decidieron esperar la reanudación del vuelo, como en el caso del reclamante.

iv) La ATT no consideró que el motivo de la demora del vuelo se debió a circunstancias de Mantenimiento no programado de la aeronave CP-2717, situación de fuerza mayor que conforme a la Ley N° 165, en su artículo 131 inciso a) es causal de liberación de responsabilidad de los operadores.

15. El 19 de septiembre de 2016, mediante Auto ATT-DJ-A-TR LP 213/2016, la ATT dispuso la apertura de término probatorio y mediante memorial de 6 de octubre de 2016, BoA presentó documentación (fojas 29 y 20 a 26).





16. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 44/2016, de 3 de noviembre de 2016, la ATT resuelve rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por BoA en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 86/2016, confirmándola en todas sus partes, bajo las siguientes consideraciones (fojas 6 a 16):

i) Sobre el cumplimiento a lo establecido en el artículo 41, párrafo III, inciso a) 1. del Decreto Supremo N° 0285, es preciso indicar que dicho extremo nunca fue probado, ni en instancia, ni en etapa impugnatoria, recordando nuevamente que la carga de la prueba pesa sobre el operador, el cual no presentó ninguna documentación que haga deducir que tales afirmaciones son legítimas.

ii) Sobre el argumento de que los pasajeros fueron debidamente informados sobre la situación (demora del vuelo OB708 con ruta Cochabamba – Santa Cruz), por vía telefónica y de forma verbal e incluso se consultó si habían pasajeros con conexión y que se les habría advertido que podían perder las mismas, el operador no remitió la documentación probatoria que permita corroborar que cumplió con informar a la usuaria sobre las opciones del artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285, tal como lo establece el inciso f) artículo 114 de la Ley General de Transporte, ni en instancia y tampoco en la etapa recursiva.

iii) Argumentar que se contactó vía telefónica con una tercera persona, registrada en el boleto del usuario, no es prueba fehaciente de que se puso en conocimiento del usuario titular del boleto y mucho menos se puede presumir sin prueba alguna presentada por parte del operador, que dicha llamada efectivamente se realizó y mucho menos que el titular llegó a tener conocimiento del hecho a tiempo.

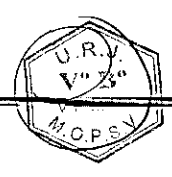
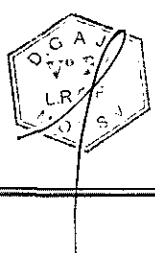
iv) Es necesario considerar lo determinado por la Reglamentación Aeronáutica Boliviana – RAB 43 de Mantenimiento, en su sección 43.405 sobre requisitos de certificación de conformidad de mantenimiento y por la Reglamentación Aeronáutica Boliviana – RAB 145 de Organizaciones de Mantenimiento Aprobadas, secciones 145.335 y 145.001. En el caso de análisis, el operador no acreditó que cuente con la autorización de certificación RAB 145, ni que cuenta con la calidad de Organización de Mantenimiento Aprobada.

v) La Nota JRAC-CBB-5100-AIR-0618/2016 emitida por la DGAC, no implica que el operador cuente con una autorización emitida por la DGAC para certificación de mantenimientos; por otra parte, el COA de ese operador no especifica que tenga calidad de OMA (Organización Autorizada de Mantenimiento).

vi) Si bien el recurrente adjunta documentos como el Reporte de demoras y cancelaciones, el Plan Diario de Naves, el Reporte histórico no modificable o la Hoja de Guardia de Vuelo extendida por el Jefe del Departamento del Centro de Control Operacional, dichos documentos nos son los documentos emitidos por la instancia competente a la que hace referencia el párrafo I del artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285.

vii) De igual manera, el operador debe considerar que el certificado JRAC-CBB-5100-AIR-0618/2016 no constituye, de ninguna forma, acreditación de que el vuelo OB708 haya tenido demora por caso fortuito, ni implica que el mantenimiento que se hubiese dado a la aeronave CP-2717 haya sido debido a un evento inevitable, irresistible y extraordinario no previsto en los mantenimientos programados de dicha aeronave.

viii) La exigente de responsabilidad planteada por el operador requiere, por imperio de la determinación expuesta en el Decreto Supremo N° 0285, que sean las instancias competentes las que confirmen o informen de las fallas técnicas, destacándose que el recurrente no acreditó las confirmaciones o informes que tales instancias pudieron emitir y que si bien entre la prueba aportada por el operador se encuentran informes y reportes a través de los cuales el personal del mismo expresa que la demora del vuelo OB708 es atribuida a razones técnicas, no puede asumirse que los propios proveedores de servicios sean las instancias competentes a que hace referencia la normativa, por lo que dicha





eximente de responsabilidad queda desvirtuada, con lo cual se concluye que la demora del referido vuelo es atribuible al operador.

ix) El operador no presentó la documentación requerida en el Auto ATT-DJ-A TR LP 211/2016, ni acreditó los controles que la DGAC realizaría al Sistema de Calidad "Alkym", aunque como se mencionó anteriormente, en el caso concreto el operador, a pesar de tener la carga de la prueba, no acreditó con ninguna certificación, emitida por instancia competente, que la demora del vuelo OB708 se haya debido a una causa de fuerza mayor, tal como la normativa aplicable exige.

x) Es evidente que la reposición del monto que el usuario tuvo que cancelar como reprogramación de su vuelo de Santa Cruz a España con otro operador aéreo, al ser derivado de la demora del vuelo OB708 el 5 de diciembre de 2014, atribuible al operador, corresponde ser confirmado de acuerdo a las previsiones del inciso b) del parágrafo II del artículo 65 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27112.

17. En fecha 23 de noviembre de 2016, BoA interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 44/2016, reiterando los argumentos expuestos en su recurso de revocatoria y añadiendo los siguientes (fojas 1 a 3):

i) La ATT declaró fundada la reclamación sin valorar y analizar las pruebas de descargo presentadas, las cuales demuestran la veracidad de los hechos y justificación sobre las presuntas infracciones determinadas por la ATT, mismas que desvirtúan cualquier hecho que demuestre que se hubiese cometido una infracción.

ii) Las pruebas demuestran que la demora se debió a una falla técnica de la aeronave, la cual apareció repentinamente y velando por la seguridad operacional del vuelo, se realizó un mantenimiento no programado en plataforma del aeropuerto, hecho catalogado como caso fortuito.

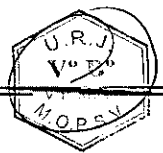
18. Mediante Auto RJ/AR-106/2016, de 29 de noviembre de 2016, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de la empresa Boliviana de Aviación - BoA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 44/2016, de 3 de noviembre de 2016, emitida por la ATT (fojas 194).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 293/2017, de 29 de marzo de 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 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 44/2016, de 3 de noviembre de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmándola en todas sus partes.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 293/2017, 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 párrafo I del artículo 41 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285, determina que en los casos de 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.

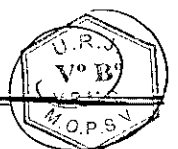
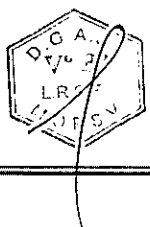
5. De acuerdo al artículo 63 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, en reclamaciones administrativas la carga de la prueba es del operador.

6. El párrafo II del artículo 65 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, establece que el Superintendente, hoy Director Ejecutivo de la ATT, en la misma resolución que declare fundada la reclamación: a) Ordenará el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias o contractuales infringidas; b) Dispondrá la devolución de los importes indebidamente cobrados o la reparación o reposición de equipos y/o instalaciones dañadas; cambio de producto por estar adulterado o alterado en su peso o medida, cambio de garrafas de GLP en mal estado, reposición de productos adulterados, calibración de medidores, y en general, toda medida necesaria para asegurar la protección de los usuarios o consumidores; y c) Impondrá al responsable la sanción que corresponda.

7. Conforme a los antecedentes del caso y considerando el marco normativo aplicable, corresponde analizar los argumentos expuestos en el recurso jerárquico. Así, respecto a que la ATT declaró fundada la reclamación sin valorar y analizar las pruebas de descargo presentadas, las cuales demuestran la veracidad de los hechos y justificación sobre las presuntas infracciones determinadas por la ATT, mismas que desvirtúan cualquier hecho que demuestre que se hubiese cometido una infracción; corresponde observar que en el argumento planteado por BoA no se establecen las pruebas que no habrían sido valoradas y consideradas por la ATT a momento de resolver la reclamación administrativa. Sin embargo, de la revisión de los antecedentes y lo cursante en obrados, no es evidente que la ATT no haya valorado las pruebas presentadas, habiéndolas considerado todas las que fueron presentadas y que a pesar de haber requerido mayor información a BoA mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 211/2016, el operador no remitió la información requerida.

8. Por otra parte, es necesario notar la contradicción en los argumentos de BoA, ya que por una parte argumenta que las pruebas desvirtuarían que se haya cometido una infracción, pero por otra parte, pretende que se apliquen eximentes de responsabilidad por un supuesto caso fortuito. En consecuencia, el argumento carece de fundamento, toda vez que BoA no ha demostrado que no se hubiera cometido la infracción y por otro lado que hubieran concurrido causales de fuerza mayor que le eximan de responsabilidad por la comisión de dicha infracción.

9. Respecto a que las pruebas demuestran que la demora se debió a una falla técnica de la aeronave, la cual apareció repentinamente y velando por la seguridad operacional del vuelo, se realizó un mantenimiento no programado en plataforma del aeropuerto, hecho





catalogado como caso fortuito; corresponde considerar que el ente regulador, analizando las pruebas presentadas por el operador ha establecido que la exigente de responsabilidad planteada por el operador, si bien por mandato de los artículos 2 y 41 del Decreto Supremo N° 0285 deben ser las instancias competentes las que confirmen o informen de las fallas técnicas, BoA no acreditó las confirmaciones o informes que tales instancias pudieron emitir, ni acreditó con ninguna certificación, emitida por instancia competente a la que hace referencia el parágrafo I del artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285, en sentido de que la demora del vuelo OB708 se haya debido a una causa de fuerza mayor o caso fortuito, tal como la normativa aplicable exige.

10. En ese sentido, si bien BoA adjuntó documentos como el reporte de demoras y cancelaciones, el Plan Diario de Naves, el reporte histórico no modificable o la Hoja de Guardia de Vuelo extendida por el Jefe del Departamento del Centro de Control Operacional, es menester advertir que éstos son informes y reportes a través de los cuales el personal de BoA expresa que la demora del vuelo OB708 es atribuida a razones técnicas, sin embargo, ninguno de éstos es un documento emitido por las autoridades o personal acreditado conforme a los Reglamentos de Aeronáutica Boliviana, como el RAB 43 o el RAB 145, sobre mantenimiento, por lo que no puede asumirse que los propios proveedores de servicios sean las instancias competentes a que hace referencia el artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285. Por lo que el argumento carece de fundamento.

11. En relación a que el motivo de la demora del vuelo OB708 fue de 2 horas y 46 minutos, debido a circunstancias imprevistas, "Mantenimiento no programado de la aeronave CP-2717" que presentó problemas técnicos, reportándose lo siguiente: "Selector de mando no funciona, se queda en 3000 pies de altitud de cabina", el área de mantenimiento realizó varias pruebas afines y mandatorias, el despacho de la aeronave fue a horas 10:00 a.m., sin embargo durante el carreteo, la Tripulación de Comando reportó otra falla "configuración de despegue" razón por la cual la aeronave tuvo que retornar al puente de embarque y los pasajeros descendieron de la aeronave. Situación que fue probada por el informe emitido por el Jefe de Unidad de Centro de Control de Mantenimiento de la empresa OB.MM.MC 0005/2015 que se encuentra acompañado de la copia del Item de mantenimiento N° M-61 (libro de reportes técnicos); corresponde reiterar el análisis desarrollado por la ATT al respecto, toda vez que dichos documentos no fueron emitidos por la autoridad competente y acreditada en mantenimiento, conforme a norma para calificar el hecho como caso fortuito, y BoA no presentó documentos adicionales que le fueron requeridos. Por lo tanto, considerando que BoA no probó de forma fehaciente la exigente de responsabilidad alegada y habiendo aceptado que el vuelo se demoró dos horas y 46 minutos, corresponde señalar que la conclusión de la autoridad reguladora respecto a que la demora del referido vuelo es de responsabilidad del operador, es correcta.

12. Acerca de que se consultó si había pasajeros con conexión o tránsito en línea aérea u otro; se trató de conseguir espacio en otras líneas, sin embargo no existían vuelos disponibles para conectar previos a la salida del vuelo de BoA, se informó a los pasajeros que existía la posibilidad de pérdida de su conexión, los pasajeros aceptaron el transporte en esa situación. Se brindó información de forma verbal oral a los pasajeros, prueba de ellos es que muchos desistieron de su viaje y otros decidieron esperar la reanudación del vuelo, como en el caso del reclamante; es pertinente confirmar el análisis del ente regulador, en sentido de que BoA no presentó prueba alguna respecto a estas afirmaciones, por lo que al no haber desvirtuado los cargos que le fueron formulados por la falta de presentación de pruebas requeridas y la presentada no constituye prueba suficiente al ser emitida por el mismo operador y no por la autoridad competente que avale el mantenimiento realizado como no programado y por caso fortuito, la determinación de declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Fernando Marcelo López Vasquez, es correcta.

13. Por todo lo expuesto, siendo que la normativa sobre responsabilidad del operador por demora en los vuelos expresamente determina que para eximirles de ésta, se debe demostrar y probar que no se debió a un mantenimiento deficiente, que fue un





acontecimiento imprevisible e irresistible, y las causas de fuerza mayor o caso fortuito deben estar debidamente certificadas por las autoridades competentes, del análisis del presente caso, es evidente que el ente regulador no contó con los elementos suficientes de prueba para eximir de responsabilidad a BoA, por la demora del vuelo OB708 de 5 de diciembre de 2014, situación provocada por el mismo operador al no haber presentado toda la documentación que le fue requerida, por lo que es responsable frente al usuario reclamante, debiendo concluirse que de acuerdo al análisis desarrollado por la ATT, se motivó y fundamentó la determinación en el marco de lo establecido en las disposiciones normativas aplicables al caso, por lo que corresponde confirmar la resolución impugnada.

14. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del Artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar 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 44/2016, de 3 de noviembre 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 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 44/2016, de 3 de noviembre de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmándola en todas sus partes.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

