



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 231

La Paz, 23 JUL. 2018

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Humphrey A. Roca Becerra, en representación de Transporte Aéreo Militar – TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 19/2018 de 21 de febrero de 2018, 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 1).
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 2).
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 13 a 15).
5. Mediante Nota AS.JUR.DGTAM. N° 502/2015 de 15 de diciembre de 2015 TAM presentó sus descargos (fojas 20 a 22).
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 (fojas 47 a 50).



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 (fojas 56 a 59).
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 (fojas 64 a 69).
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.
10. El 17 de marzo de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda emitió la Resolución Ministerial N° 092 que rechazó 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 (fojas 76 a 80).
11. El 29 de agosto de 2017, mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 449/2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos contra TAM por la presunta comisión de la infracción incumplimiento de las resoluciones administrativas, contenida en el artículo 37 de las Normas para la Regulación Aeronáutica aprobadas por el Decreto Supremo N° 24718, al haber incumplido lo instruido mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 95/2016 de 30 de agosto de 2016 y corrió en traslado al operador otorgándole 10 días para contestar los cargos y presentar prueba (fojas 84 a 86).
12. Mediante Nota AS.JUR.GGTAM.N° 424/2017 de 18 de septiembre de 2017, TAM solicitó plazo de 30 días al no contar con datos de la usuaria; atendiendo tal solicitud el ente regulador a través de Auto ATT-DJ-A TR LP 580/2017 de 28 de septiembre de 2017 dispuso la apertura de término de prueba de 10 días. Mediante Nota AS.JUR.GGTAM.N° 486/2017 de 18 de octubre de 2017, TAM solicitó ampliar el plazo fijado; atendiendo tal solicitud la ATT a través de Auto ATT-DJ-A TR LP 630/2017 de 23 de octubre de 2017, notificado a TAM el 27 de octubre de 2017, dispuso la ampliación del término de prueba por 10 días; es decir, hasta el 13 de noviembre de 2017 (fojas 88, 89, 91 y 92).
13. El 18 de diciembre de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 249/2017 que resolvió: **i)** Declarar probados los cargos formulados contra TAM por la comisión de la infracción incumplimiento de las resoluciones administrativas, contenida en el artículo 37 de las Normas aprobadas por el Decreto Supremo N° 24718 al haber incumplido lo instruido mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 95/2016 de 30 de agosto de 2016 dentro del plazo establecido al efecto, respecto a la devolución del monto total del pasaje por el tramo no cubierto Cochabamba-Santa Cruz de 12 de septiembre de 2015, más el 40% del monto señalado por incumplimiento de compensación a la usuaria; **ii)** Sancionar a TAM con multa Bs62.500.- en conformidad a lo establecido por los artículos 37 y 39 de las Normas aprobadas por el Decreto Supremo N° 24718, en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 101 a 104):
 - i) La ATT centró su análisis en el incumplimiento a lo instruido mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 95/2016, hecho verificado ya que ante los cargos formulados mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 449/2017, TAM a pesar de haber solicitado un plazo para demostrar el cumplimiento, no presentó ninguna prueba que desvirtúe los cargos ni permita comprobar el cumplimiento a lo instruido en el plazo otorgado al efecto.
 - ii) TAM no ejerció su derecho a la defensa a pesar de ser notificado con el Auto de Formulación de Cargos, la apertura y la ampliación del término probatorio, por lo que existen los elementos suficientes para establecer el incumplimiento a lo instruido mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 95/2016.





iii) Se evidencia una reincidencia del operador toda vez que existe un precedente firme en sede administrativa que demuestra un incumplimiento previo a la misma infracción establecida en el artículo 37 de las Normas aprobadas por el Decreto Supremo N° 24718, por lo que en cumplimiento al artículo 39 de las citadas Normas corresponde incrementar la sanción en un 25%.

14. Mediante memorial presentado el 5 de enero de 2018, Julio Cesar Villarroel Camacho, en representación de TAM, planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 249/2017, argumentando que en respuesta a la formulación de cargos efectuada mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 499/2017 de 29 de agosto de 2017 se solicitó un plazo de 30 días para contactar a la usuaria; pero sólo se otorgaron 10 días; sin embargo de ello, se dio cumplimiento a lo dispuesto en el referido Auto, solicitando la revocatoria de la Resolución, la apertura de término de prueba de 10 días y el posterior archivo de obrados (fojas 103 a 103 vuelta).

15. El 21 de febrero de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 19/2018 que rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por Julio Cesar Villarroel Camacho, en representación de TAM, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 95/2016, expresando los siguientes fundamentos (fojas 109 a 112):

i) A solicitud de TAM mediante Autos ATT-DJ-A TR LP 580/2017 de 28 de septiembre de 2017 y ATT-DJ-A TR LP 630/2017 de 23 de octubre de 2017, notificado a TAM el 27 de octubre de 2017 se dispuso la apertura de término de prueba de 10 días y la ampliación del mismo por otros 10 días, es decir, el plazo máximo permitido por la normativa, sin que el operador remita ninguna prueba ni alegato.

ii) El recurso de revocatoria interpuesto no expuso un perjuicio actual o potencial que limite, desconozca o menoscabe sus derechos subjetivos y/o intereses legítimos, limitándose a expresar que habría cumplido con lo dispuesto en el Auto de Formulación de Cargos, sin identificar a que se refería ni remitir prueba que demuestre el supuesto cumplimiento; para luego solicitar la revocatoria de la Resolución impugnada y que posteriormente se abra término de prueba y luego se archiven obrados; pretensiones sin fundamento jurídico.

16. El 12 de marzo de 2018, Humphrey A. Roca Becerra, en representación de TAM, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 19/2018, expresando lo siguiente (fojas 115 a 116):

i) De acuerdo a lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 092 de 17 de marzo de 2017, se llamó a todos los números que se tenía (77872611, 71873637 y 77878823) sin éxito, por lo cual se enviaron correos a la ATT para pedir información sobre la usuaria y hacer efectivo el pago sin obtener respuesta.

ii) En respuesta a la formulación de cargos efectuada mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 499/2017 de 29 de agosto de 2017 se solicitó un plazo de 30 días para contactar a la usuaria; pero sólo se otorgaron 10 días; término que fue insuficiente para encontrar a la usuaria por lo que se ofició a la regional Tarija de 30 de agosto de 2016, que respondió con nota GER.REG.EP.TAM.TJA.SECC.CONT N° 015/2008 adjuntando la nota de cumplimiento a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 95/2016 firmada por la usuaria el 22 de marzo de 2017, adjuntando una copia de su Cédula de Identidad firmada.

17. A través de Auto RJ/AR-035/2018 de 19 de marzo de 2018, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto por Humphrey A. Roca Becerra en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 19/2018 (fojas 118).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 522/2018 de 23 de julio 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 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° 522/2018, 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 de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario 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 37 del Decreto Supremo N° 24718 que aprobó las Normas para la Regulación de los Servicios Aeronáuticos y Servicios Aeroportuarios establece que el incumplimiento de las resoluciones administrativas dictadas por el Superintendente, será sancionado con una multa entre Bs50.000 y Bs500.000.
5. El artículo 39 de las citadas Normas dispone que en caso de reincidencia del infractor, se podrá aplicar en cada caso un incremento del 25% por cada reiteración, hasta alcanzar el doble del monto correspondiente a la infracción.
6. Una vez expuestos los antecedentes y la normativa aplicable al caso; cabe analizar los argumentos expuestos por el recurrente. Así, se tiene que en cuanto a que *de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 092 de 17 de marzo de 2017, se llamó a todos los números que se tenía (77872611, 71873637 y 77878823) sin éxito, por lo cual se enviaron correos a la ATT para pedir información sobre la usuaria y hacer efectivo el pago sin obtener respuesta*; es necesario dejar establecido que revisado el expediente del caso no existe ninguna prueba que permita verificar lo afirmado por el operador; haciéndose notar que tal argumento recién fue expresado en el recurso jerárquico presentado contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 19/2018, es decir, el 12 de marzo de 2018; por lo que tratándose de una nota que la usuaria habría remitido el 22 de marzo de 2017, la misma debió haber sido presentada oportunamente.
7. Respecto a que *en respuesta a la formulación de cargos efectuada mediante Auto ATT-DJ-A TR LP 499/2017 de 29 de agosto de 2017, se solicitó un plazo de 30 días para contactar a la usuaria; pero sólo se otorgaron 10 días; término que fue insuficiente para encontrar a la usuaria por lo que se ofició a la regional Tarija, que respondió con nota GER.REG.EP.TAM.TJA.SECC.CONT N° 015/2008 adjuntando la nota de cumplimiento a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 95/2016 firmada por la usuaria el 22 de marzo de 2017, adjuntando una copia de su Cédula de Identidad firmada*; corresponde señalar en primer término que la ATT mediante Autos ATT-DJ-A TR LP 580/2017 de 28 de septiembre de 2017 y ATT-DJ-A TR LP 630/2017 de 23 de octubre de 2017, notificado a TAM el 27 de octubre de 2017 dispuso la apertura de término de prueba de 10 días y la ampliación del mismo por otros 10 días; es decir, que el operador contó con plazo hasta el 13 de noviembre de 2017 un plazo mayor a los 30 días solicitado mediante Nota



AS.JUR.GGTAM.Nº 424/2017 de 18 de septiembre de 2017; resaltándose que durante ese plazo TAM no presentó ningún alegato o prueba relativa al caso.

8. En cuanto a la Nota de la usuaria, en primer término debe señalarse que la misma resulta absolutamente extemporánea ya que TAM tuvo oportunidad de presentarla tanto al responder los cargos formulados mediante Auto Auto ATT-DJ-A TR LP 449/2017 de 29 de agosto de 2017 como durante el término de prueba dispuesto y ampliado mediante Autos ATT-DJ-A TR LP 580/2017 y ATT-DJ-A TR LP 630/2017 de 28 de septiembre y 23 de octubre de 2017, respectivamente, por lo que su presentación resulta extemporánea.

La referida Nota, adjuntada extemporáneamente al recurso jerárquico ahora analizado, según lo afirmado por el operador, habría sido presentada a la Regional Tarija; sin embargo, el encabezado señala "La Paz 22 de marzo de 2017"(sic), lo cual resulta contradictorio; por otra parte, a pesar de no tener ningún cargo de recepción de TAM la misma habría sido presentada el 22 de marzo de 2017. Al respecto, debe precisarse que la instrucción de la reposición y pago a favor de la usuaria se encuentra contenida en el punto Cuarto de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 95/2016 de 30 de agosto de 2016, notificada a TAM el 9 de septiembre de 2016, instruyó 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 hábiles administrativos computables desde la notificación con esa Resolución para cumplir lo instruido, por lo que el plazo para tal efecto se extendía hasta el 23 de septiembre de 2016; por lo que aún si se considerase válida su extemporánea presentación, evidenciaría que TAM al cumplir lo instruido por el ente regulador en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 95/2016 recién el 22 de marzo de 2017 habría incumplido la instrucción que como quedó establecido debió cumplirse hasta el 23 de septiembre de 2016; confirmándose el incumplimiento por el cual fue correctamente sancionado mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 19/2018.

9. Adicionalmente, se debe hacer notar que la presentación de la referida Nota resulta totalmente contradictoria con los argumentos expresados por el operador en el proceso que culminó con la emisión de la Resolución Ministerial Nº 092; cuando expresaba que mediante Nota DIR.CO.TAM.Secc.ODEC Y SAC. Nº 206/15 de 24 de septiembre de 2015 habría ofrecido una supuesta compensación a la usuaria, solucionando su reclamación.

10. En consideración a todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo Nº 0071 y del inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172 corresponde rechazar el recurso jerárquico interpuesto por Humphrey A. Roca Becerra, en representación de Transporte Aéreo Militar – TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 19/2018 de 21 de febrero de 2018, 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 Humphrey A. Roca Becerra, en representación de Transporte Aéreo Militar – TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 19/2018 de 21 de febrero de 2018, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

Milton Claros Hinojosa
MINISTRO

Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda

