



## RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 242

La Paz, 02 AGO. 2017

**VISTOS:** El recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 21/2017 de 9 de marzo de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes planteado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación - BoA.

**CONSIDERANDO:** que el recurso jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. El 11 de julio de 2016, Nilo Alejandro Ríos Moreno efectuó la reclamación directa CTO-TJA 007/2016 contra Boliviana de Aviación por la demora del vuelo N° OB 521 en la ruta Tarija-Santa Cruz y la pérdida de su conexión internacional a Barcelona, España con Air Europa, reclamando el resarcimiento de los gastos efectuados por la pérdida del vuelo a España (fojas 102).

2. El 19 de julio de 2016, Boliviana de Aviación resolvió la reclamación directa del usuario informándole que el vuelo tuvo una demora de cuatro horas por causas meteorológicas y que el contrato de transporte señala que BoA no asume la responsabilidad de garantizar las conexiones por hechos que no le sean imputables (fojas 218).

3. El 9 de agosto de 2016, Nilo Alejandro Ríos Moreno presentó reclamación administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, reclamando por el pago de 512 Euros que tuvo que efectuar por la reprogramación de su vuelo a España con Air Europa (fojas 100).

4. El 10 de agosto de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes solicitó información al operador y lo instó a buscar un avenimiento con el usuario, sin que BoA remita constancia de haber solucionado la reclamación (fojas 98 a 99).

5. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 233/2016 emitido el 21 de octubre de 2016, la Autoridad fiscalizadora resolvió formular cargos contra Boliviana de Aviación por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso l) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte concordante con el inciso a) del artículo 133 de esa Ley, en relación a la vulneración del derecho establecido en el inciso d) del artículo 114 de la referida Ley por la demora y/o cancelación del vuelo y por la presunta vulneración a lo previsto en el inciso f) de los artículos 114 y 133 de la Ley N° 165, en relación a lo previsto en el inciso a) del artículo 23 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, por falta de información brindada al usuario; otorgando el plazo de siete días para la presentación de la documentación requerida (fojas 79 a 81).

6. El 15 de noviembre de 2015, el operador respondió a los cargos formulados y presentó pruebas de descargo (fojas 42 a 76).

7. El 5 de enero de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 6/2017 que resolvió: i) Declarar fundada la Reclamación Administrativa presentada por Nilo Alejandro Ríos Moreno contra BoA, por la demora y/o cancelación del vuelo; ii) Declarar fundada la Reclamación Administrativa presentada por el usuario contra BoA, por la falta de información brindada al usuario; y iii) Instruir a BoA el pago de €521.- al usuario en el plazo de 10 días por la penalidad que erogó por la pérdida de su vuelo de conexión; en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 27 a 31):

i) Con base en los registros meteorológicos, se establece que el aeropuerto de la ciudad de Tarija estaba inoperable para la aeronavegabilidad, en el lapso de tiempo mencionado del 10 de julio de 2016, lo que ocasionó la demora del vuelo 0B532 en la ruta Cochabamba-Tarija. Cabe aclarar que el reclamo se generó por la demora del vuelo 0B521 en la ruta Tarija - Santa Cruz de 11 de julio de 2016, y no así en el vuelo 0B532 del día anterior, como menciona el





operador en la respuesta a la reclamación directa y en el avenimiento, que señala que debido a causas meteorológicas, el vuelo 0B521 Tarija-Santa Cruz programado a horas 06:30 del 11 de julio fue demorado y a través de correo electrónico de 15 de agosto de 2016, que señala: "El motivo de la demora fue por motivos meteorológicos en la ciudad de Tarija (vientos)"; sin embargo, las pruebas remitidas no corresponden con lo verificado ya que el registro meteorológico evidencia que el citado aeropuerto estaba en condiciones operables a las 6:00 del 11 de julio de 2016.

ii) El operador en conocimiento de la demora y de sus reglas internas respecto al límite de horas de servicio de la tripulación debió tomar acciones para no afectar al vuelo en cuestión, ya que el tiempo entre la confirmación que el aeropuerto de Tarija estaba bajo mínimo y la hora programada del vuelo OB521, era suficiente para buscar alternativas, considerando que la demora se generó por un factor humano y no así por un caso de fuerza mayor; estableciéndose que la demora es atribuible al transportador.

iii) La lista de pasajeros del vuelo contiene códigos que no demuestran que efectivamente se informó a los usuarios, ya que no contiene registros de la hora de las llamadas ni la fecha, figurando solamente el código de reserva, tarifa y confirmación de la reserva. Se observa que al final del registro N°127 perteneciente a Matías Ríos y Valeria Ríos, el personal que realiza las reservas anota a mano alzada "PAX CONEX VVI 0800", dando a entender, que se notificó al usuario a horas 08:00, lo cual no es prueba suficiente que demuestre que informó a los pasajeros de manera oportuna. En tal sentido incumplió lo dispuesto en el artículo 23 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, que señala que el pasajero tiene derecho a que el transportador le proporcione información confiable sobre cualquier cambio en el vuelo, el itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) y, por lo menos, con cuatro horas de antelación al vuelo para viajes nacionales.

8. Mediante memorial presentado el 24 de enero de 2017, Ronald Salvador Casso Casso, en representación de BoA, interpuso recurso de revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 6/2017, argumentando lo siguiente (fojas 23 a 24 vuelta):

i) Se ratifican los informes y pruebas presentadas en el memorial que respondió al traslado de cargos de 6 de junio de 2016.

ii) El vuelo 0B521 en la ruta Tarija - Santa Cruz, vía Cochabamba, de lunes 11 de julio de 2016, fue reprogramado de 6:30 a 10:30, debido a que el vuelo OB532 de 10 de julio de 2016 en la ruta Cochabamba - Tarija, sufrió una demora de más de cuatro horas por presentarse mal tiempo en Tarija, lo que ocasionó que la tripulación agote sus horas de servicio, siendo imposible reanudar las operaciones para la hora programada.

iii) Las operaciones aeronáuticas de una compañía se elaboran y planifican de acuerdo a una malla de vuelos ya programados, pero el operador no está exento de sufrir imprevistos que afecten la regularidad de todos los vuelos y, si se da el caso, no se pueden resolver de manera inmediata, pese a todos los esfuerzos para cumplir con el itinerario.

iv) La aeronave era la misma que realizó los vuelos 0B532 (de 10 de julio de 2016) y 0B521 en la ruta Tarija - Santa Cruz, éste último reprogramado por la demora que generó el mal tiempo en la estación de Tarija y las horas de servicio que excedió la tripulación. No era posible enviar o sacar de una ruta programada a otra aeronave ya que se estaría poniendo en riesgo la seguridad y regularidad de todas las operaciones aéreas, ya que ello implicaría el cambio de aeronaves y tripulación, tanto de comando y de cabina, considerando además que para modificar la malla de vuelos o buscar alternativas no existe el tiempo suficiente.

v) La ATT no debe desconocer lo que establece el Decreto Supremo N° 722 de 13 de febrero de 1944, por el cual Bolivia ratificó el Convenio sobre la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) suscrito el 7 de diciembre de 1944, el cual fue elevado a rango de Ley N° 1759 el 26 de febrero de 1997, que en su Artículo 37 determina que los Estados contratantes deben cumplir lo establecido en la adopción de normas y procedimientos internacionales y cuyo Anexo 6 fija los





criterios que deben aplicarse para que las operaciones sean seguras particularmente en lo que se refiere a la tripulación de vuelo y las reglas de limitación del tiempo de vuelo.

vi) Boliviana de Aviación es la única aerolínea que cuenta con la certificación IOSA, Seguridad Operacional Auditada por la IATA, el estándar de calidad y seguridad operacional más estricto en la industria aeronáutica, respaldado por normas de la OACI.

vii) Respecto a la información realizada a los pasajeros sobre la demora, se cumplió con los procedimientos, tal como se evidencia por la lista de pasajeros a los que se les comunicó la demora que se presentaría en el vuelo OB521, en específico a través del Registro N° 127.

viii) Cuando un pasajero adquiere un boleto, se adhiere a las condiciones establecidas en el contrato, que en el caso, en el punto 3.9 establece: "...BoA se compromete a hacer todo esfuerzo posible para transportar al pasajero y su equipaje con razonable puntualidad..." debido a que BoA no asume la responsabilidad sobre estos hechos, siendo de exclusiva responsabilidad del pasajero tomar las previsiones necesarias y anticipadas en caso de contar con conexiones a través de otras compañías aéreas.

ix) El artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuarios aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, dispone cómo proceder en caso de cancelación, interrupción o demora de vuelos, en el cual no establece que la empresa deba compensar por pérdida de conexiones, no correspondiendo, por lo tanto, realizar reposición alguna, la cual generaría un daño económico a la empresa.

9. El 9 de marzo de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 21/2017 que resolvió i) Aceptar parcialmente el recurso de revocatoria interpuesto por BoA contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 6/2017, revocando el artículo resolutivo Primero de esa Resolución; manteniendo firmes y subsistentes las partes no revocadas; en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 6 a 13):

i) La valoración de la prueba presentada no fue la correcta, puesto que se llegó a aseverar que las pruebas remitidas no corresponden con lo verificado en el registro meteorológico del día 11 de julio de 2016 a horas 06:00, ya que el aeropuerto de la ciudad de Tarija estaba operable, sin reparar que del reporte meteorológico emitido por AASANA se puede corroborar que, efectivamente, el citado aeropuerto estaba bajo mínimo, entre las 15:00 y 18:00 del 10 de julio de 2016, lo que produjo la demora del vuelo OB532 en la ruta Cochabamba - Tarija, situación que repercutió en el vuelo OB521 en la ruta Tarija - Santa Cruz. El análisis expuesto en el Considerando 4 de la resolución impugnada no se centró en verificar si la tripulación pudo haber excedido las horas de servicio permitidas, calificando la demora en la salida del vuelo en cuestión como un hecho atribuible a un factor humano, y no así a un caso de fuerza mayor, razonando que la aerolínea debió tomar acciones para no afectar al vuelo, sin tomar en cuenta la ruta que debía cubrir el operador, previa al destino final. La prueba aportada demuestra que el origen de la demora del vuelo OB521 fue generada por causas meteorológicas, ocasionando además que la tripulación exceda sus horas de servicio y deba tomar el tiempo de descanso establecido en el Anexo N° 6 de la OACI. El operador desvirtuó el cargo establecido en el artículo Primero del Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 223/2016, correspondiendo revocar tal artículo Primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 6/2017.

ii) La ATT no desconoce las normas internacionales que rigen el transporte aéreo, por lo que no corresponde emitir mayor análisis al respecto. Sobre la aseveración de que BoA sea la única aerolínea que cuenta con la certificación IOSA, ello no desvirtúa el fondo de la reclamación planteada, que se refiere a la demora del vuelo OB521 y la falta de información al usuario.

iii) En la lista de pasajeros del vuelo remitida se observan códigos que no demuestran que efectivamente se informó a los usuarios; no contiene registros de la hora de llamada (fecha y hora impresos), solamente se aprecia el código de reserva, la tarifa (india) y la confirmación de la reserva HK2 (en el caso que nos ocupa de fecha 14 de junio de 2016) y al final del registro N° 127 perteneciente a Matías Ríos y Valeria Ríos; el personal que notificó a los pasajeros anotó a mano alzada lo siguiente: "PAX CONEX VVI 0800". Por otro lado, junto al listado de pasajeros se remitió el correo electrónico del Supervisor de Call Center de 15 de julio de 2016, en el que





menciona "...Estas listas fueron procesadas a horas 2300, se hizo todo lo posible por notificar a la mayor cantidad de pasajeros, quedándose tanto Supervisión como personal de QUEUES hasta más de las 2400 horas ...", lo cual no es prueba suficiente que se informó al usuario oportunamente, ya que el listado carece de los datos mencionados; además que un listado, emitido y realizado por el operador, sin ningún tipo de respaldo de la supuesta llamada realizada, no puede ser considerado como un descargo válido.

iv) El artículo 63 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 señala que la carga de la prueba es del operador, por lo que correspondía que éste presentara la documentación que desvirtúe el cargo formulado, al no hacerlo se evidencia el incumplimiento a lo dispuesto en el inciso a) del artículo 23 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, que señala que el pasajero tiene derecho a que el transportador le proporcione información confiable sobre: "... Cualquier cambio en el vuelo, el itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) y, por lo menos, con cuatro (4) horas de antelación al vuelo para viajes nacionales" y a lo previsto en los incisos f) de los Artículos 114 y 133 de la Ley N° 165 al no dar información oportuna sobre la reprogramación de la hora de salida del vuelo 0B521 y no prever las consecuencias ocasionadas a los pasajeros con vuelos de conexión.

v) El usuario en su reclamación administrativa indicó: "...el vuelo que tenía que llegar de Cochabamba a las 16:00 no llegó por problemas, por lo tanto la aerolínea BoA ya tenía conocimiento que el vuelo 0B521 con destino Santa Cruz se suspendería, y no nos comunicaron en ese momento, donde con más de 14 horas mi persona podría tomar otras acciones para trasladarme a Santa Cruz, recién recibí una llamada el día lunes 11 a las ocho de mañana...". Concluyéndose que el operador no brindó información oportuna, clara y precisa al usuario, motivos por los que éste no pudo adoptar las "previsiones necesarias" para no perder su vuelo de conexión, por tanto el operador no puede señalar que el perjuicio sobreviniente es "de exclusiva responsabilidad del pasajero", ya que no demostró que hizo todo el esfuerzo posible para informar al usuario sobre la reprogramación del vuelo.

vi) Sobre la afirmación del operador de que el usuario tenía conocimiento que BoA no se responsabiliza por la pérdida de ningún vuelo de conexión, debe reiterarse que el operador tenía la obligación de informar a los pasajeros con vuelos de conexión ante la reprogramación de la hora de salida de sus vuelos, incluso por causas de fuerza mayor de conformidad a lo previsto en los incisos f) de los Artículos 114 y 133 de la Ley N° 165 y al inciso a) del Artículo 23 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 0285; sin embargo no demostró que cumplió con esa obligación de informar al pasajero sobre tales aspectos; situación que lleva a confirmar la decisión impuesta en el artículo Segundo de la Resolución impugnada.

vii) En cuanto a la alusión al artículo 41 del referido Reglamento y de que en dicho precepto se prevé cómo proceder en caso de cancelación, interrupción o demora de vuelos, en el cual no establece que la empresa deba compensar por pérdida de conexiones, se debe recordar que el inciso b) del párrafo II del Artículo 65 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 faculta a la ATT a tomar toda medida necesaria para asegurar la protección de los usuarios.

viii) BoA no demostró que informó al usuario de manera oportuna de la demora del vuelo 0B521, ni desvirtuó el cargo formulado en el artículo Segundo del Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 223/2016, consiguientemente no desvirtuó la decisión de la ATT contenida en el artículo Segundo de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 6/2017, siendo aplicable la medida establecida en el artículo Tercero de dicha resolución.

10. El 23 de marzo de 2017, Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 21/2017, reiterando los argumentos expuestos en su recurso de revocatoria y añadiendo los siguientes (fojas 1 a 3):

i) El Sr. Nilo Alejandro Rios Moreno tenía programado realizar el vuelo 0B521 en la ruta Tarija - Santa Cruz, vía Cochabamba, para el día lunes 11 de julio de 2016, a horas 6:30 de la mañana; pero el vuelo fue reprogramado para horas 10:30, debido a que el vuelo 0B532 del día anterior, en la ruta Cochabamba-Tarija, sufrió una demora por mal tiempo en Tarija, tal como se puede





evidenciar por el reporte meteorológico emitido por AASANA, ocasionando que la tripulación agote sus horas de servicio, es decir que ésta debía descansar 9 horas de acuerdo a lo que determina el Manual de Operaciones de Boliviana de Aviación, por lo que era imposible reanudar las operaciones a horas 6:30, ocasionando la citada reprogramación. Oportunamente se hicieron conocer a la ATT las causas que originaron la demora del vuelo 0B521 de 11 de julio de 2016, por lo que la Autoridad aceptó parcialmente el recurso de revocatoria interpuesto por BoA, revocando el artículo Primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 6/2017; sin embargo, no tomó en cuenta los argumentos y pruebas presentadas sobre la información que se proporcionó a los usuarios, ya que conocida la demora que se presentaría, personal de BoA se comunicó con cada uno de los pasajeros para advertirles sobre la demora y la nueva hora de salida del vuelo 0B521.

ii) La ATT no realizó un análisis respecto a las responsabilidades de la línea aérea, de acuerdo a lo que establece el Contrato de Adhesión, que se formaliza al adquirir el boleto, el cual establece que: "BoA no asume la responsabilidad de garantizar las conexiones, por hechos que no le sean imputables, siendo la obligación de éste, transportar al pasajero desde el punto de origen a destino", más si la demora está justificada y no es atribuible a la empresa, tal como se ha resuelto en el Recurso de Revocatoria, no correspondiendo el pago por pérdida de conexión. Se debe tomar en cuenta que en caso de presentarse una cancelación, demora o interrupción, el artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, prevé como proceder en esos casos y no establece que se deba compensar por pérdida de conexiones.

iii) En el caso que la ATT pretenda aplicar el inciso f) del Artículo 101 de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil, respecto a que los pasajeros de transporte aéreo tienen el derecho a percibir el reembolso por daños y perjuicios ocasionados, estos *deberán ser calificados por la vía judicial* y no así por la vía administrativa, ya que la misma no está contemplada dentro las competencias y atribuciones establecidas de la ATT.

iv) La ATT tiene pleno conocimiento que existe un contrato de adhesión para el transporte de pasajeros y su equipaje, documento que oportunamente y a tiempo de la compra de su boleto le fue entregado al pasajero, en dicho documento, punto 3.9 parte final señala: "el transportista no asume la responsabilidad de que el pasajero haga conexiones", documento que da fe al acuerdo jurídico pactado entre las partes contratantes. 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 tales casos, los pasajeros podrán optar por solicitar la devolución del importe total del pasaje, sin que haya lugar a cobro de cargo alguno o esperar el reinicio o la realización del vuelo, en cuyo caso, el transportador quedará exonerado del cumplimiento de las compensaciones previstas. Además, el inciso f) del artículo 41 de esa norma, determina que en caso de Tránsitos y Conexiones: "Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables a los pasajeros en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al transportador".

v) Al comprar el boleto se entregó al pasajero las condiciones contractuales para el transporte aéreo, lo que implica que conocía que BoA no se responsabilizaba por la pérdida de alguna conexión, más aún, cuando la demora ha sido debidamente justificada. La ATT *no puede instruir el pago de €521.- por la pérdida del vuelo de conexión, cuando esto no se encuentra previsto en las normas vigentes y tal como se puede evidenciar por la prueba presentada los pasajeros Valeria Rios y Matías Rios, retomaron el vuelo OB521 en fecha 12 de julio de 2016, lo que demuestra que esperaron la realización del vuelo.*

11. A través de Auto RJ/AR-025/2017 de 30 de marzo de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió el recurso jerárquico presentado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 21/2017 (fojas 104).

**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 696/2017, de 2 de agosto 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 21/2017, de 9 de marzo de 2017, 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° 696/2017, 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 f) del artículo 114 de la Ley N° 165 General de Transporte, establece entre los derechos de los usuarios que el operador en la modalidad de transporte que corresponda le proporcione de forma inexcusable información confiable, completa, continua y comprensible, sea verbal o escrita, en relación a las condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo.
3. El inciso f) del artículo 133 dispone entre las obligaciones del operador del servicio de transporte brindar a los pasajeros la información necesaria y confiable en relación a las condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo.
4. 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.
5. El inciso a) del artículo 23 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, dispone que el pasajero tiene derecho a que el transportador (o su agente general de ventas) o la agencia de viajes, le proporcione información confiable sobre cualquier cambio en el vuelo, el itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) y, por lo menos, con cuatro horas de antelación al vuelo para viajes nacionales y doce horas de antelación para viajes internacionales.
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 Nilo Alejandro Ríos Moreno tenía programado realizar el vuelo 0B521 en la ruta Tarija - Santa Cruz, vía Cochabamba, para el día lunes 11 de julio de 2016, a horas 6:30 de la mañana; pero el vuelo fue reprogramado para horas 10:30, debido a que el vuelo 0B532 del día anterior, en la ruta Cochabamba-Tarija, sufrió una demora por mal tiempo en Tarija, tal como se puede evidenciar por el reporte meteorológico emitido por AASANA, ocasionando que la tripulación agote sus horas de servicio, es decir que ésta debía descansar 9 horas de acuerdo a lo que determina el Manual de Operaciones de Boliviana de Aviación, por lo que era imposible reanudar las operaciones a horas 6:30, ocasionando la citada reprogramación; es necesario precisar que en el numeral 2 del Considerando 5 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 21/2017 la ATT analizó y se pronunció sobre los argumentos expresados por el operador atendiendo favorablemente los mismos, aceptando los descargos presentados y disponiendo la revocatoria del artículo resolutivo Primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 6/2017; por lo que no amerita pronunciamiento adicional al respecto.





8. En cuanto a que la ATT no habría tomado en cuenta los argumentos y pruebas presentadas sobre la información que se proporcionó a los usuarios, ya que conocida la demora que se presentaría, personal de BoA se comunicó con cada uno de los pasajeros para advertirles sobre la demora y la nueva hora de salida del vuelo 0B521; cabe señalar que de acuerdo a lo previsto por el artículo 63 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 en los procesos de reclamaciones administrativas la carga de la prueba es del operador; es decir que, toda vez que el usuario expresó en su reclamación administrativa que "(...) Estando en el aeropuerto el día lunes a horas 05:30 del día 11 de julio, nos indican los personeros de BOA que el vuelo se suspendió ..."; correspondía al operador aportar prueba que desvirtúe tal afirmación; al respecto Boa presentó una lista de pasajeros que consigna en el número 127 un asterisco al lado del nombre de los hijos del usuario y una flecha con la nota "PAX CONEX VVI 08:00" y ninguna anotación respecto al nombre del reclamante, números 127 y 128 de la lista cursante a fojas 68 del expediente, lo cual, tal como concluyó adecuadamente la ATT, no constituye descargo suficiente al no existir ningún respaldo o constancia de que se hubiese comunicado la demora al usuario. Adicionalmente, la citada lista de pasajeros contiene subrayados, resaltados y tachados sobre varios nombres que aparentemente serían los pasajeros notificados, no así sobre el del reclamante y sus hijos, lo que podría significar que no fueron informados de la demora. Asimismo, cursa a fojas 50 del expediente el correo electrónico enviado por Cinthia Mercado a Luis Soria, presentado por BoA, en el cual la remitente admite que no se logró notificar a la totalidad de los pasajeros y que a los que se presentaron el día lunes en el aeropuerto se les indicó de la demora; aspecto que concuerda con la versión del usuario de que recién fue informado a las 5:30 de la mañana del 11 de julio de 2016.

Por lo que el ente regulador concluyó correctamente que el operador incumplió lo dispuesto en el artículo 23 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, que señala que el pasajero tiene derecho a que el transportador le proporcione información confiable sobre cualquier cambio en el vuelo, el itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) y, por lo menos, con cuatro horas de antelación al vuelo para viajes nacionales y lo dispuesto en los incisos f) de los artículos 114 y 133 de la Ley N° 165 General de Transporte, que establece entre los derechos de los usuarios y las obligaciones del operador el recibir y proporcionar información confiable, completa, continua y comprensible, sea verbal o escrita, en relación a las condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo.

9. Con relación a que la ATT no habría realizado un análisis respecto a las responsabilidades de la línea aérea, de acuerdo a lo que establece el Contrato de Adhesión, que se formaliza al adquirir el boleto, el cual establece que: "BoA no asume la responsabilidad de garantizar las conexiones, por hechos que no le sean imputables, siendo la obligación de éste, transportar al pasajero desde el punto de origen a destino", más si la demora está justificada y no es atribuible a la empresa, tal como se ha resuelto en el Recurso de Revocatoria, no correspondiendo el pago por pérdida de conexión. Se debe tomar en cuenta que en caso de presentarse una cancelación, demora o interrupción, el artículo 41 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 0285, prevé como proceder en esos casos y no establece que se deba compensar por pérdida de conexiones; cabe señalar que de acuerdo al parágrafo II del artículo 19 de la Ley N° 453 Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores los modelos de contratos de adhesión deberán ser previamente aprobados por la autoridad que otorgue la autorización de la actividad, conforme a las disposiciones de la presente Ley y la normativa específica; adicionalmente, debe decirse que cuando se señala "(...) por hechos que no le sean imputables", debe precisarse que el no haber brindado al pasajero la información en forma confiable, completa, continua y comprensible, sea verbal o escrita, en relación a las condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo, es un aspecto imputable directamente a BoA y toda vez que no existen descargos que desvirtúen el que informó al usuario de acuerdo a lo previsto normativamente, se concluye que el argumento del operador no resulta suficiente para fundamentar su pretensión.

Es pertinente destacar que el Manual Interno y el Contrato de Adhesión del operador no son de aplicación preferente sobre las normas de protección a los usuarios, por lo que cualquier disposición del operador que tenga por objeto limitar su responsabilidad respecto a los servicios que presta, fuera de los alcances del ordenamiento jurídico vigente, es nula de pleno





derecho, por mandato del artículo 132 de la Ley N° 2902.

10. Respecto a que en el caso que la ATT pretenda aplicar el inciso f) del Artículo 101 de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil, respecto a que los pasajeros de transporte aéreo tienen el derecho a percibir el reembolso por daños y perjuicios ocasionados, estos deberán ser calificados por la vía judicial y no así por la vía administrativa, ya que la misma no está contemplada dentro las competencias y atribuciones establecidas de la ATT; resulta pertinente establecer que la norma sobre la cual basó su decisión el ente regulador es el inciso b) del parágrafo II del artículo 65 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, que establece que el Superintendente, hoy Director Ejecutivo de la ATT, en la misma resolución que declare fundada la reclamación dispondrá toda medida necesaria para asegurar la protección de los usuarios o consumidores; no correspondiendo emitir pronunciamiento adicional al respecto.

11. En cuanto a que la ATT tiene pleno conocimiento que existe un contrato de adhesión para el transporte de pasajeros y su equipaje, documento que oportunamente y a tiempo de la compra de su boleto le fue entregado al pasajero, en dicho documento, punto 3.9 parte final señala: "el transportista no asume la responsabilidad de que el pasajero haga conexiones", documento que da fe al acuerdo jurídico pactado entre las partes contratantes. 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 tales casos, los pasajeros podrán optar por solicitar la devolución del importe total del pasaje, sin que haya lugar a cobro de cargo alguno o esperar el reinicio o la realización del vuelo, en cuyo caso, el transportador quedará exonerado del cumplimiento de las compensaciones previstas. Además, el inciso f) del artículo 41 de esa norma, determina que en caso de Tránsitos y Conexiones: "Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables a los pasajeros en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al transportador"; cabe reiterar lo señalado en los puntos anteriores respecto a que la decisión de la ATT no se basó en que el operador tuviese o no responsabilidad por la demora, que como oportunamente se dilucidó, se debió a limitaciones en las horas de servicio de la tripulación a cargo de realizar el vuelo por causas meteorológicas suscitadas el día anterior al vuelo objeto del proceso, sino como se estableció como resultado del análisis de la documentación cursante en el expediente del caso, a que BoA incumplió su obligación de informar en forma confiable, completa, continua y comprensible, sea verbal o escrita, en relación a las condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo, afectando el derecho del usuario a acceder a la misma con la oportunidad requerida para adoptar las previsiones que viese convenientes.

12. Respecto a que al comprar el boleto se entregó al pasajero las condiciones contractuales para el transporte aéreo, lo que implica que conocía que BoA no se responsabilizaba por la pérdida de alguna conexión, más aún, cuando la demora ha sido debidamente justificada; cabe reiterar lo señalado en el numeral 9 del presente Considerando.

13. Con relación a que la ATT no podría instruir el pago de €521.- por la pérdida del vuelo de conexión, cuando esto no se encuentra previsto en las normas vigentes; es necesario reiterar que la decisión adoptada por el ente regulador se enmarca en lo establecido en el inciso c) del artículo 65 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 y en el cumplimiento de sus atribuciones conferidas normativamente.

14. En cuanto a que la prueba presentada evidenciaría que los pasajeros Valeria Ríos y Matías Ríos, retomaron el vuelo OB521 en fecha 12 de julio de 2016, lo que demuestra que esperaron la realización del vuelo; cabe señalar que el recurrente no manifiesta de que manera este hecho desvirtuaría el incumplimiento normativo en el que incurrió el operador y que afectó los derechos del usuario.

15. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del Artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso c) del parágrafo 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 21/2017, de 9 de marzo de 2017, 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 21/2017, de 9 de marzo de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, confirmándola en todas sus partes.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

