



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 320

La Paz, 25 SET. 2017

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación - BoA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 45/2017 de 28 de abril de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

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

1. El 1º de agosto de 2016, Jorge Wilfredo Gonzales Cáceres, interpuso reclamación directa contra BoA, señalando mediante nota de la misma fecha que "En fecha 28 de julio del presente, mi hijo, Jorge Diego Gonzales tomó el vuelo OB 766 con origen a la ciudad de Cochabamba-Bolivia y destino Miami-EEUU. El vuelo indicado salió de Cochabamba a horas 20:30 y tenía previsto llegar a Miami a las 05:45. Mi hijo tenía conexión para tomar el vuelo AA 2439 de American Airlines con origen Miami-EEUU y destino Omaha, Nebraska-EEUU, el mismo que tenía horario de salida a horas 10:13 y, por la demora de la salida del vuelo de BOA OB 766 desde la ciudad de Santa Cruz, que tuvo un retraso de tres horas (el vuelo debía salir a las 23:00 del 28 de julio y salió a las 02:00 del 29 de julio, llegando a Miami a las 09:00 del 29 de julio), mi hijo no pudo tomar su vuelo de conexión" (fojas 17 y 18).

2. BoA, el 8 de agosto de 2016, respondió a la reclamación directa señalando que el vuelo OB 766 con ruta Cochabamba - Miami presentó una demora en la ciudad de Santa Cruz por Mantenimiento no Programado de la aeronave que debía realizar el mencionado tramo (fojas 15).

3. El 23 de agosto de 2016, Jorge Wilfredo Gonzales Cáceres presentó reclamación administrativa ante la ATT, solicitando que BoA le devuelva \$us401,59.- (fojas 14).

4. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 250/2016, de 23 de noviembre de 2016, la ATT formuló cargos a BoA por la presunta comisión de la infracción prevista en el inciso 1) del párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte, asimismo por lo previsto en el inciso g) del artículo 114 y los incisos a) y b) del artículo 133 de la misma Ley, en relación a la vulneración de los artículos 13 y 41 del Decreto Supremo N° 0285 que aprobó el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, por la demora del vuelo BOA OB 766 y por la presunta vulneración al inciso f) del artículo 114 de la Ley N° 165 General de Transporte, en relación al inciso b) del artículo 23 del Decreto Supremo N° 0285 que aprobó el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, por la falta de información brindada al usuario (fojas 19 a 23).

5. Por memorial de fecha 7 de diciembre de 2016, BoA respondió a los cargos formulados y presentó descargos (fojas 26 a 55).

6. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 53/2017, de 24 de febrero de 2017, la ATT dispuso: **i)** declarar fundada la reclamación administrativa presentada por el usuario contra BoA, por la comisión de la infracción descrita en inciso 1) del párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 General de Transporte, relacionado con el inciso f) del artículo 101 de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de Bolivia, por la demora de vuelo N° OB 766 en la ruta Santa Cruz - Miami, de fecha 28 de julio de 2016; **ii)** declarar fundada la reclamación administrativa por la vulneración de los derechos establecidos en el inciso f) del artículo 114 de la Ley N° 165 General de Transporte y en el párrafo I del artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285 que aprobó el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, por la falta de información al usuario; **iii)** instruir a BoA efectuar la reposición del gasto realizado por el usuario, equivalente a \$us322,79.- (Trescientos Veintidós 79/100 Dólares Americanos), a favor de éste, en virtud a lo establecido en el inciso b) del párrafo II del artículo 65 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172; **iv)** instruir a BoA el cumplimiento estricto de lo establecido en los incisos b) y f) del artículo 133 de





la Ley N° 165 General de Transporte. Tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 74 a 80):

i) De la revisión de los antecedentes y la documentación existente en el expediente, se pudo establecer que la reclamación presentada por el usuario versa sobre la demora y la falta de información brindada por el operador durante el vuelo N° OB 766 en la ruta Cochabamba - Miami, en fecha 28 de julio de 2016, por lo que conforme a lo establecido en el Informe Técnico ATT-DTRSP ODE AJW-INFTEC CB 59/2016 y del análisis descrito en el mismo, se puede determinar respecto al cargo por el incumplimiento de itinerario por la demora de vuelo, que el retraso del vuelo se produjo por razones técnicas originadas por un mantenimiento no programado.

ii) Sin embargo, debe aclararse que la afirmación del operador no fue demostrada, toda vez que si bien el Gerente de Mantenimiento expresó que la demora es atribuida a razones técnicas. Es necesario precisar que conforme al parágrafo I del artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285 que aprobó el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario: "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", el reporte remitido no puede ser considerado como una prueba válida de descargo, toda vez que la Gerencia de Mantenimiento del mismo operador no puede ser considerada una instancia competente.

iv) Conforme a lo manifestado por el operador en su memorial de fecha 7 de diciembre de 2016, sobre la adquisición de un boleto aéreo; el pasajero automáticamente se adhiere al Contrato de Transporte Aéreo de Pasajes y Equipajes en Boliviana de Aviación, que en su punto 3.9 señala: "(...) 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", respecto a lo señalado, cabe aclarar que el operador no desvirtuó la formulación de cargos por la demora del vuelo, conforme se estableció precedentemente, por lo que no corresponde la consideración del mismo.

v) Habiéndose revisado la documentación probatoria que cursa en el expediente, se puede observar entre la documentación remitida por el operador ante la Autoridad Reguladora; copia de correo electrónico emitido por el Supervisor de Turno del Aeropuerto de Santa Cruz, copia de la nota de entrega de la Colonia Catering Service Group SRL y copia de la Matriz de Compensaciones por demoras; a través de estos documentos se evidencia que se otorgó los refrigerios a los pasajeros, por la demora ocasionada, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 1, inciso a) parágrafo III, artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285 que aprobó el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, el cual señala: "Cuando la demora sea mayor a dos (2) horas e inferior a cuatro (4) horas, se suministrará al pasajero un refrigerio y, a su requerimiento, una comunicación telefónica o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen, en caso de conexiones que no exceda de tres (3) minutos (...)", toda vez que la demora fue de tres horas.

vi) Boa no desvirtúa que el usuario haya sido debidamente informado respecto a las horas que demoraría la salida del vuelo, asimismo 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 parágrafo I, artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285 que aprobó el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, 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 del vuelo, en cuyo caso, el transportador quedará exonerado del cumplimiento de las compensaciones previstas en el presente reglamento".

vii) El operador no remitió la documentación probatoria que permita a la ATT corroborar que cumplió con informar al usuario respecto a estas opciones tal como lo establece el inciso f) artículo 114 de la Ley N° 165 General de Transporte y menos aún que haya sido éste quien haya decidido esperar la realización del vuelo, toda vez que perdería el vuelo de conexión que





tenía programado, en consecuencia el cargo por la falta de información no fue desvirtuado por el operador.

viii) Conforme a la copia del nuevo itinerario de American Airlines, copia del Pase a Bordo y copia del recibo, presentados por el usuario, se establece que el mismo adquirió un nuevo boleto en American Airlines a objeto de llegar a su destino final, consecuentemente se tiene que el mismo canceló un monto de dinero equivalente a Sus. 322,79.- (Trescientos Veintidós 79/100 Dólares Americanos), para adquirir su nuevo pasaje en la ruta Miami-EEUU a Omaha-EEUU, demostrando el gasto en el que incurrió el usuario por la demora del vuelo OB 766 en la ciudad de Santa Cruz, por lo que habiéndose determinado la responsabilidad del operador al no haber desvirtuado los cargos formulados en su contra, en aplicación de lo establecido en el inciso f) artículo 101 de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de Bolivia, corresponde al operador la restitución de este monto a favor del señor Jorge Wilfredo Gonzales Cáceres.

7. En fecha 17 de marzo de 2017, Boa interpuso Recurso de Revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 53/2017, exponiendo los siguientes agravios (fojas 83 a 97):

i) De acuerdo al boleto adquirido por Jorge Wilfredo Gonzales Cáceres para su hijo Jorge Diego Gonzales Alborno, en el vuelo OB766 de 28 de julio de 2016, en el horario de salida 20:30 y llegada a horas 05:45, en la ruta Cochabamba - Miami, la operación inició a horas 20:24 en la ciudad de Cochabamba, tal como se evidencia en el Sistema Control de Naves y Operaciones (SICNO), demostrando que el vuelo salió en hora puntual. El mismo tenía conexión y cambió de aeronave en la ciudad de Santa Cruz, teniendo una salida programada para horas 22:45; sin embargo, a consecuencia de un mantenimiento no programado, caso fortuito, sufrió una demora hasta horas 01:48, tal como se evidencia en el SICNO. Ello es importante para demostrar que no hubo demora en el vuelo OB766 a la hora de salida en su ruta Cochabamba - Miami; los pasajeros que tenían conexión en la ciudad de Santa Cruz se encontraban en zona de pre-embarque, pues los mismos hicieron su revisión en SABSA, controles de la FELCN y Migración en la ciudad de Cochabamba; una vez en pre-embarque en el Aeropuerto de Santa Cruz se informa a los pasajeros, en base al progreso de la operación, "y esta puede variar en función a la información que se vaya generando", para lo cual todos accedieron a esperar el reinicio o la realización del vuelo, tal como establece el inciso b) del párrafo I del artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285 que aprobó el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario .

ii) Acerca de la información proporcionada sobre el mantenimiento no programado, no es comprensible el motivo por el cual la ATT no da validez a los descargos presentados de un hecho que si no se lo resuelve en su momento, pondría en riesgo la seguridad de las operaciones. Reitera que la demora en la escala se debió a un hecho técnico denominado mantenimiento no programado, el cual se encuentra debidamente justificado en el Informe Técnico Cite: OB.MD.IN.010.2016 emitido por el Jefe del Departamento de Mantenimiento, el cual señala que de acuerdo a los registros de la aeronave CP-2881, en el tramo Santa Cruz-Miami, se presentó una demora debido a que en el carreteo de la aeronave a la cabecera de despegue, se presentó un reportaje y debido a éste la tripulación volvió al *gate* para efectuar la reparación correspondiente. Así, personal de mantenimiento encontró una línea neumática con fuga de aire, procediendo a su reemplazo para posteriormente librar el servicio. Ese hecho está catalogado como fortuito, pues se presentó de un momento a otro y por procedimiento de seguridad era necesario que el personal de mantenimiento proceda a la reparación, generando la demora.

iii) La ATT pretende desconocer la veracidad de la información emitida por la Gerencia de Mantenimiento, y que los informes elaborados por los funcionarios competentes de las diferentes áreas son confiables y veraces; caso contrario, y según la ATT, esa información sería dudosa y no creíble, atentando de esta manera contra la veracidad de los hechos, lo cual ocasionaría poner riesgo a las actividades aeronáuticas que desarrolla la empresa en general.

iv) La ATT debió hacer un análisis más exhaustivo de los motivos que generaron la demora del vuelo OB766, desarrollando su análisis en apego a las normas aeronáuticas, tanto nacionales como internacionales reconocidas por el Estado Plurinacional de Bolivia y así emitir





resoluciones con un fundamento enfocado en la especialidad de la actividad aeronáutica. Para mayor conocimiento respecto a la aplicación de las normas aeronáuticas, BoA remitió la Certificación emitida por la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC JRAC-CBB-5100-AIR-0618/16 de 11 de agosto de 2016. En ese sentido, la ATT no puede desconocer la validez de la información proporcionada por la Gerencia de Mantenimiento, así como los datos que se registran en la bitácora técnica, pues ésta se encuentra amparada en la Reglamentación Aeronáutica Boliviana que deriva de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de Bolivia y Convenios Internacionales sobre Aviación Civil reconocidos por el Estado Plurinacional de Bolivia.

v) De acuerdo al Contrato de Adhesión aceptado por el pasajero a la compra de los boletos, BoA se compromete a hacer todo el esfuerzo posible para transportarlo y a su equipaje con razonable puntualidad. Por tanto, BoA no asume la pérdida de conexiones, debido a que la demora del vuelo OB766 se produjo por causas de fuerza mayor, mismas que se encuentran respaldadas en la normativa legal vigente.

vi) La demora del vuelo OB766 en la ruta Santa Cruz-Miami se debió a causas de fuerza mayor, por mantenimiento no programado, que se encuentra debidamente respaldado por el Informe Técnico y el Libro de Reportes Técnicos de la Aeronave en base al Manual General de Mantenimiento de BoA, debidamente respaldados por la DGAC.

viii) Independientemente de los argumentos expuestos, se ha suscrito un Acta de Declaración de Conformidad con Jorge Wilfredo Gonzales Cáceres, compensando los perjuicios ocasionados con los servicios, quien al momento de suscribir la Declaración de Conformidad desistió de continuar el proceso administrativo iniciado ante la ATT y de recurrir ante cualquier instancia o proceso de índole legal.

8. El 28 de abril de 2017, la ATT dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 45/2017 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria presentado por BoA en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 53/2017 de 24 de febrero de 2017, conforme al siguiente análisis (fojas 102 a 111):

i) Respecto al primer argumento expuesto por BoA, en sentido de que el vuelo OB766 de 28 de julio de 2016, en la ruta Cochabamba-Miami inició a horas 20:24 en la ciudad de Cochabamba, es decir que salió en hora puntual, corresponde señalar que en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 53/2017 se declaró fundada la reclamación administrativa presentada por el usuario en función a la demora del citado vuelo en la ruta Santa Cruz-Miami. En tal entendido, el hecho de que el vuelo haya iniciado puntualmente en Cochabamba no incide de manera alguna en la conclusión alcanzada en el acto administrativo ahora impugnado pues, como se tiene dicho, lo que esta Autoridad tomó en cuenta fue la demora del vuelo OB766 en la ruta Santa Cruz-Miami, no en el primer tramo entre Cochabamba y Santa Cruz.

ii) Sobre el mantenimiento no programado, la ATT dejó dicho que la afirmación del operador no fue demostrada, toda vez que si bien el Gerente de Mantenimiento expresó que la demora es atribuida a razones técnicas, es necesario precisar que conforme al parágrafo I del artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285, 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, por lo que el reporte remitido no puede ser considerado como una prueba válida de descargo, toda vez que la Gerencia de Mantenimiento del mismo operador no puede ser considerada una instancia competente.

iii) Respecto a la citada línea institucional adoptada respecto a la validez de los reportes generados y presentados por el propio operador para su defensa, cabe dejar claramente establecido que el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en su labor de revisión de las decisiones adoptadas por la ATT vía resolución de recursos jerárquicos, ha emitido resoluciones que avalan tal línea de razonamiento, entre ellas, la Resolución Ministerial N° 150 de 16 de junio de 2014, que confirma lo señalado anteriormente en sentido de que "(...) el operador requiere por imperio de la determinación expuesta contenida en el Decreto Supremo N° 0285 que aprobó el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario que sean las instancias competentes las que confirmen o informen de





las fallas técnicas" añadiendo, además, "(...) no puede asumirse que los propios proveedores de servicios sean las instancias competentes a las que hace referencia la normativa"; y las Resoluciones Ministeriales números 116 y 117 de 5 de abril de 2017, en las que dejó dicho que ninguno de los documentos presentados por BoA es un documento emitido por las autoridades o personal acreditado conforme a los Reglamentos de Aeronáutica Boliviana, "como la RAB 43 o la RAB 145, sobre mantenimiento", por lo que no puede asumirse que los propios proveedores de servicios sean las instancias competentes en el marco del artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285 que aprobó el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario .

iv) Acerca del argumento de BoA de que la ATT pretende desconocer la veracidad de la información emitida por la Gerencia de Mantenimiento, cabe destacar que la ATT no sostuvo que desconocía la veracidad del Informe Técnico emitido por la Gerencia de Mantenimiento de BoA, menos que la información contenida en éste sería dudosa y no creíble, dado que lo que se dijo es que el reporte remitido no puede ser considerado como una prueba válida de descargo, toda vez que la Gerencia de Mantenimiento del mismo operador no puede ser considerada una instancia competente.

v) BoA no ha precisado a qué personas, a qué tipo de información, datos y otros se refiere, su argumento carece de claridad y, en consecuencia, no permite que esta instancia pueda pronunciarse al efecto; empero, BoA no debe olvidar que, en el marco del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, en los procedimientos sancionatorios por reclamaciones administrativas, la carga de la prueba recae en el operador, por lo que éste debe aportar o, en su caso, proponer la prueba que considere pertinente para sustentar su defensa.

vi) Respecto al argumento expuesto por BoA en sentido de que la ATT debió hacer un análisis más exhaustivo a los motivos que generaron la demora del vuelo OB766, desarrollando su análisis en apego a las normas aeronáuticas, tanto nacionales como internacionales reconocidas por el Estado Plurinacional de Bolivia y así emitir resoluciones con un fundamento enfocado en la especialidad de la actividad aeronáutica, corresponde destacar que la imprecisión de tal argumento no permite revisar su pronunciamiento contenido en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 53/2017 a efectos de analizar qué normativa aeronáutica habría dejado de lado en el análisis del caso de autos.

vii) En cuanto al mismo argumento, BoA añadió que, respecto a la aplicación de las normas aeronáuticas, remitía la Certificación emitida por la DGAC JRAC-CBB-5100-AIR-0618/16 de 11 de agosto de 2016, emitida por el Inspector Principal de Mantenimiento asignado a BoA, quien señala que los reportes de mantenimiento de las aeronaves operadas por BoA deben ser asentados en la bitácora técnica aceptada por la DGAC, constituyéndose en evidencia de los trabajos de mantenimiento efectuados y que el contenido que se asiente en tal bitácora es responsabilidad exclusiva de BoA y que al contar con el Certificado de Explotador de Servicios Aéreos (COA) que la DGAC le otorgó, autoriza hacer uso de la bitácora técnica para el registro de reportes de mantenimiento y que los datos técnicos incluidos son avalados por el Sistema de Calidad de BoA, el cual es sometido a vigilancia periódica por parte de la DGAC en el marco del COA otorgado. Al respecto, debe tomarse en cuenta que la ATT ya dejó dicho, en diversos pronunciamientos dictados sobre la misma temática, que:

viii) El operador no acreditó que cuente con la Autorización de Certificación RAB 145 ni que cuenta con la calidad de Organización de Mantenimiento Aprobada.

ix) En el contexto expuesto en el punto conclusivo precedente, el Certificado JRAC-CBB-5100-AIR-0618/16 no implica que el operador cuente con una autorización emitida por la DGAC; además que el COA de ese operador no especifica que tenga la calidad de OMA. De igual manera, debe dejarse dicho que el operador debe considerar que el Certificado JRAC-CBB-5100-AIR- 0618/16 no constituye, de ninguna forma, acreditación de que el vuelo OB766, en la ruta Santa Cruz - Miami, haya tenido demora por un caso fortuito ni implica que el mantenimiento que se hubiese dado a la aeronave haya sido debido a un evento inevitable, irresistible y extraordinario no previsto en los mantenimientos programados de dicha aeronave.





x) Debe decirse que el eximente de responsabilidad planteada por el operador requiere, por imperio de la determinación expuesta en el párrafo I del artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285 que aprobó el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, que sean las instancias competentes las que confirmen o informen de las fallas técnicas, destacándose que BoA no acreditó las confirmaciones o informes que tales instancias pudieron emitir y que si bien entre la prueba aportada por el operador se encuentra el Informe Técnico emitido por la Gerencia de Mantenimiento y el Libro de Reportes Técnicos de la Aeronave en base al Manual General de Mantenimiento de BoA, a través de los cuales el personal del mismo expresa que la demora del vuelo OB766 en la ruta Santa Cruz - Miami 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 el haber determinado que la demora del referido vuelo es atribuible al operador, resulta correcto y se encuentra en sujeción a los hechos y a la normativa aplicable al efecto.

xi) respecto a que BoA no asume la pérdida de conexiones, debido a que la demora del vuelo OB766 se produjo por causas de fuerza mayor, mismas que se encuentran respaldadas en la normativa legal vigente, debe señalarse que no ha quedado demostrado que la demora del citado vuelo en la ruta Santa Cruz - Miami se haya producido por causas de fuerza mayor; consiguientemente, en la línea del análisis propuesto por BoA, éste sí debe asumir las consecuencias por la pérdida de conexiones.

xii) BoA señaló que ha suscrito un Acta de Declaración de Conformidad con Jorge Wilfredo Gonzales Cáceres, compensando los perjuicios ocasionados con los servicios, quien al momento de suscribir la Declaración de Conformidad desistió de continuar el proceso administrativo iniciado ante la ATT y de recurrir ante cualquier instancia o proceso de índole legal. Al respecto, corresponde señalar que, por una parte, el usuario no se apersonó ante la ATT para hacer conocer tal extremo, constando en el expediente del caso de autos únicamente una fotocopia simple de la Declaración de Conformidad a la que se refirió el BoA, por lo que no es posible considerar que, formalmente, el usuario desistió de su pretensión ante esta Autoridad, pues únicamente lo hizo ante BoA y que, por otra parte, tal documento, de cara a las actuaciones de esta instancia, no puede considerarse oportuno, pues fue suscrito el 15 de marzo de 2017, es decir de manera posterior a la emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 53/2017 de 24 de febrero del mismo año, cuando la ATT ya había atendido su reclamación administrativa y porque, por otro lado, por regla general, el desistimiento debe ser planteado de manera previa a que la Administración emita pronunciamiento respecto a la pretensión inicial del interesado.

9. El 17 de mayo de 2017, BoA interpuso Recurso Jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 45/2017, arguyendo que la ATT no ha tomado en cuenta los argumentos vertidos por BoA, respecto a las pruebas presentadas, hecho que derivó en sanción administrativa instruyendo el pago porque el reclamante habría perdido su vuelo en conexión; y luego reiteró los argumentos expuestos en su recurso de revocatoria (fojas 115 a 117):

10. A través de Auto RJ/AR-039/2017 de 25 de mayo de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 45/2017, planteado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación - BoA (fojas 119).

11. Mediante memorial presentado en fecha 9 de junio de 2017, BoA presentó prueba de reciente obtención (fojas 134 a 137).

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 882/2017 de 25 de septiembre 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 acepte el recurso jerárquico interpuesto por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de Boliviana de Aviación - BoA, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 45/2017 y, en consecuencia, se la revoque 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° 882/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285 que aprueba el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario dispone que en todos los casos de incumplimiento, el transportador deberá informar inmediatamente al pasajero sobre las normas previstas en consideración a los siguientes casos: I. 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. En tales casos, los pasajeros podrán optar por: a) Solicitar la devolución del importe total del pasaje, sin que haya lugar a cobro de cargo alguno; b) Esperar el reinicio o la realización del vuelo, en cuyo caso, el transportador quedará exonerado del cumplimiento de las compensaciones previstas en el presente Reglamento.

2. El párrafo II inciso b) del artículo 65 del Decreto Supremo N° 27172 que aprueba el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE señala que la Superintendencia (ahora ATT) resolverá la reclamación declarándola fundada o infundada y 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.

3. El artículo 53 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo establece que I. Los interesados en cualquier momento, y en forma escrita, podrán desistir de su pretensión o renunciar a su derecho si éste es renunciable, lo que importará la conclusión del trámite y el archivo de las actuaciones. II. La autoridad administrativa dictará un acto aceptando el desistimiento o la renuncia en forma pura y simple y sin lugar a ninguna otra formalidad, salvo que afecte al interés público o de terceros legalmente apersonados. III. El desistimiento no importa la renuncia al derecho de iniciar un nuevo procedimiento conforme a la ley.

4. Conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar los agravios expuestos por BoA en su recurso jerárquico; así en relación a que la ATT no ha tomado en cuenta los argumentos vertidos por BoA, respecto a las pruebas presentadas, hecho que derivó en sanción administrativa instruyendo el pago porque el reclamante habría perdido su vuelo en conexión; corresponde iniciar el análisis considerando la Nota de desistimiento presentada por Jorge Wilfredo Gonzáles Cáceres en fecha 9 de mayo de 2017 que cursa a fojas 114 del expediente, que si bien fue presentada una vez resuelto el recurso de revocatoria, ratifica la Nota de desistimiento del usuario de fecha 15 de marzo de 2017 (fojas 85) presentada por BoA en el recurso de revocatoria, en la que manifiesta de forma expresa que recibió una compensación de servicios relativo a un boleto en la ruta Miami – Cochabamba – Miami a ser usado de diciembre 2017 a enero de 2018 y compromiso para gestionar una tarifa especial y conveniente en un hotel de Miami por una noche; toda vez que de la revisión del pronunciamiento de la ATT desarrollado respecto al desistimiento presentado por el reclamante sobre la reclamación administrativa, determina que no considerará el mismo por no haber sido presentado ante dicha entidad y presuntamente es extemporáneo.

5. Al respecto, es necesario señalar que si bien el usuario presentó su desistimiento directamente ante el mismo operador y éste fue quien remitió una copia a la ATT dentro del recurso de revocatoria, la ATT omitió considerar en su análisis que de acuerdo al artículo 53 de la Ley N° 2341, los interesados en cualquier momento y de forma escrita podrán desistir de su pretensión, lo que importará la conclusión del trámite y el archivo de las actuaciones.

6. Asimismo, la ATT no consideró que si bien el desistimiento fue realizado de forma posterior a la resolución de la reclamación administrativa que fue declarada fundada en favor del usuario, toda vez que éste llegó a un acuerdo satisfactorio a sus intereses y su derecho vulnerado ha sido compensado a conformidad, el proceso administrativo, incluyendo el recurso de revocatoria, ha perdido objeto al haberse logrado la restitución de los derechos del usuario por





parte del operador de manera voluntaria; por lo que la pretensión de la revocatoria de BoA para demostrar que no correspondía tal compensación carece de objeto también, y no resulta lógico continuar el análisis de los recursos de impugnación y, de ser el caso, llegar a revocar la determinación, cuando en el presente caso existe un reconocimiento expreso de BoA sobre la reclamación administrativa a través de un avenimiento o conciliación con el usuario presentado a través del acta de declaración de conformidad cursante a fojas 85, incluso fuera del plazo de los 10 días dispuesto en el artículo 60 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172. Por lo que analizar si la demora fue a causa de un caso fortuito o no, carece de mérito y oportunidad.

7. Por lo expuesto, no corresponde ingresar en el análisis de otros argumentos planteados por BoA en el recurso jerárquico, por carecer de mérito y oportunidad su análisis, al haberse solucionado a satisfacción de las partes, usuario y operador, la reclamación presentada por el usuario, quien desistió de su pretensión.

8. Por consiguiente, en el marco del inciso a) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar 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 45/2017 de 28 de abril de 2017 revocándola totalmente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar 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 45/2017 de 28 de abril de 2017, revocándola totalmente.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitir resolución que resuelva el recurso de revocatoria, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en el presente acto.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

