

RESOLUCIÓN MINISTERIAL JERÁRQUICA

MOPSV/DGAJ/URJ N° 104

La Paz, 12 JUN. 2020

VISTOS:

El recurso jerárquico interpuesto en fecha 18 de diciembre de 2019 por Georgina Sandra Villegas de Nowotny con C.I. No. 2054879 de La Paz contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019 de 06 de diciembre de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – **ATT**, los antecedentes que conforman el expediente remitido por dicha Autoridad a este Ministerio en fecha 23 de diciembre de 2019 mediante nota ATT-DJ-N LP 1021/2019, el Informe Jurídico INF/MOPSV/DGAJ N° 0338/2020 de 09 de junio de 2020 emitido por la Unidad de Recursos de Jerárquicos y todo lo que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, en virtud a la reclamación administrativa formulada por Georgina Sandra Villegas de Nowotny en fecha 06 de septiembre de 2016 y la Resolución Ministerial N° 100 de 19 de marzo de 2018 emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – **ATT** emitió el Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 228/2018 de 12 de noviembre de 2018, disponiendo lo siguiente:

"PRIMERO.- FORMULAR CARGOS contra *BOLIVIANA DE AVIACIÓN - BOA* por la presunta comisión de la infracción contenida en el inciso a) del parágrafo V del artículo 39 de la LGTr, frente al supuesto cobro indebido de tarifas por no show internacional, no obstante que la *USUARIA* se presentó en aeropuerto con la debida anticipación y portando toda su documentación en orden para abordar su vuelo en la ruta La Paz -Miami de 03 de agosto de 2016.

SEGUNDO.- FORMULAR CARGOS contra *BOLIVIANA DE AVIACIÓN - BOA* por la presunta vulneración de lo establecido en el inciso f) del artículo 114 de la LGTr y el inciso f) del artículo 133 de la LGTr, en relación al inciso a) del artículo 14 del D.S. 285, al no haberse proporcionado presuntamente a la *USUARIA* información confiable completa continua y comprensible, en relación al programa "Secure Flight" y del "Sistema Resiber", inherentes a las condiciones de la prestación del servicio de transporte en la ruta La Paz - Miami de 03 de agosto de 2016.

TERCERO.- TRASLADAR los cargos formulados y la reclamación administrativa presentada por *GEORGINA VILLEGAS DE NOWOTNY* contra *BOLIVIANA DE AVIACIÓN - BOA* para que el *OPERADOR* presente la siguiente información y/o documentación, con el emplazamiento que de no responder los cargos en el plazo de siete (07) días hábiles computables a partir de su notificación, se darán por admitidos los mismos y se declarará fundada la reclamación. (...)"

Que, considerando los antecedentes procesales, la ratificación de pruebas expresada por Georgina Villegas de Nowotny el 07 de diciembre de 2018 y el memorial de 21 de diciembre de 2018 presentado por Ronald Salvador Casso Casso en representación de la Empresa Pública **BOLIVIANA DE AVIACIÓN - BOA**, se emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 59/2019 de 12 de marzo de 2019, disponiendo lo siguiente:

➤ **RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA**

PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA la reclamación administrativa presentada por GEORGINA VILLEGAS DE NOWOTNY contra BOLIVIANA DE AVIACIÓN - BOA no habiendo el OPERADOR desvirtuado la comisión de la infracción contenida en el inciso a) del parágrafo V del artículo 39 de la LGTr, frente al cobro indebido de tarifas por no show internacional, no obstante que la USUARIA se presentó en aeropuerto con la debida anticipación y portando toda su documentación en orden para abordar su vuelo en la ruta La Paz - Miami de 03 de agosto de 2016.

SEGUNDO.- DECLARAR FUNDADA la reclamación administrativa presentada por GEORGINA VILLEGAS DE NOWOTNY contra BOLIVIANA DE AVIACIÓN - BOA no habiendo el OPERADOR desvirtuado la vulneración de lo establecido en el inciso f) del artículo 114 de la LGTr y el inciso 1) del artículo 133 de la LGTr, en relación al inciso a) del artículo 14 del DS. 285, al no haber proporcionado presuntamente a la USUARIA información confiable, completa, continua y comprensible, en relación al programa "Secure Flight" y del "Sistema Resiber", inherentes a las condiciones de la prestación del servicio de transporte en la ruta La Paz - Miami de 03 de agosto de 2016.

TERCERO.- INSTRUIR a BOLIVIANA DE AVIACIÓN - BOA efectuar la devolución del cobro efectuado por no show internacional que asciende a la suma de Bs1.044.- (Mil Cuarenta y Cuatro 00/100 Bolivianos) a favor de la USUARIA, en virtud a lo establecido en el inciso b) del parágrafo II del artículo 65 del U.S. 27172, debiendo remitir a esta Autoridad Reguladora la constancia de las acciones efectuadas, en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos, computables desde la notificación con la presente Resolución.

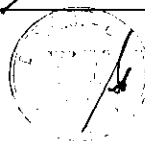
CUARTO.- INSTRUIR a BOLIVIANA DE AVIACIÓN - BOA efectuar la reposición del gasto incurrido por la USUARIA al adquirir (SIC) (léase adquirir) un nuevo boleto en la ruta Miami - Orlando a consecuencia de la pérdida (SIC) de su vuelo de conexión que asciende a la suma de USD270.- (Doscientos Setenta 00/100 Dólares Estadounidenses), en virtud a lo establecido en el inciso b) del parágrafo II del artículo 65 del D.S. 27172, debiendo remitir a esta Autoridad Reguladora la constancia de las acciones efectuadas en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos, computables desde la notificación con la presente Resolución. (...)"

Que, la fundamentación y motivación de la indicada Resolución Administrativa Regulatoria, es la siguiente:

CONSIDERANDO 3.- (Criterios de adecuación a derecho expuestos en la RM 100/2018)

Que a través de la RM 100/2018 se estableció los siguientes criterios de adecuación a derecho:

1. Si bien la ATT realizó un análisis exhaustivo respecto a la responsabilidad de BOA en relación a la habilitación de la administrada para viajar en la ruta Santa Cruz - Miami, no es menos cierto que el reclamo de la recurrente se centra en la razón por la cual se cobró nuevamente un monto de dinero para poder realizar el viaje a Miami, ya que si bien se analizó que BOA no era responsable por la información proporcionada por el Programa "Secure Flight" y del "Sistema Resiber", la ATT no determinó de manera motivada y fundamentada si correspondía el cobro extra realizado por BOA.
2. La ATT no tomó en cuenta lo reclamado por la recurrente desde el Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TR LP 182/2016, ya que conforme se extracta de la reclamación directa de la USUARIA se observa lo siguiente: "me



hicieron perder dos vuelos y mi conexión en Miami. Necesito la devolución del pasaje". La Autoridad Regulatoria debió analizar si existió un cobro indebido de tarifas, porque si bien es cierto que BOA no es responsable por el hecho de que el programa "Secure Flight" y del Sistema "Resiber" inhiban a la pasajera el abordaje al bueno (SIC) (léase "vuelo") OB676, no es menos evidente que no se determinó la responsabilidad de la administrada para que se justifique el pago de "No Show Internacional", considerando además que esa penalidad se aplica por responsabilidad directa de la administrada.

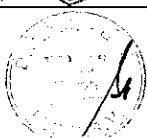
3. No se evidencia que el análisis realizado por la ATT guarde una relación objetiva con el fondo de la reclamación de la recurrente, ya que no se exterioriza en ninguna parte del proceso cuál o cuáles (SIC) fueron las razones por las cuales el operador cobró la penalidad de "No Show Internacional" a la administrada, considerando además que el problema fue solucionado después de cuatro horas.
4. La ATT debe tener presente que el operador tiene un imperativo legal de acuerdo al artículo 133, incisos f) y k) de la Ley N° 165, los artículos 22 a 24 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 285, que debe ser cumplido respecto a brindar información necesaria y confiable en relación a las condiciones del servicio a ser prestado antes y durante su ejecución y, en concordancia a ello, la ATT tiene la obligación normativa de proteger y defender los derechos de los usuarios y usuarias del Sistema de Transporte Integral, de acuerdo a los artículos 36 y 117 de la Ley 165. En ese sentido, la ATT no respondió lo reclamado por la administrada y tampoco analizó si BOA cumplió con su obligación de informar a la usuaria respecto al programa "Secure Flight" y del "Sistema Resiber".

(...)

CONSIDERANDO 5.- (Análisis Técnico - Legal)

Que la reclamación presentada por la USUARIA versa sobre dos (2) aspectos a analizar en el presente pronunciamiento. El primero consiste en verificar el presunto cobro indebido de tarifas por no show internacional, no obstante que la USUARIA se presentó en el aeropuerto con la debida anticipación y portando toda su documentación en orden para abordar su vuelo en la ruta La Paz - Miami de 03 de agosto de 2016; el segundo, radica por no haber proporcionado presuntamente a la USUARIA información confiable, completa, continua y comprensible en relación al programa "Secure Flight" y del "Sistema Resiber", inherentes a las condiciones de la prestación del servicio de transporte en la ruta La Paz - Miami de 03 de agosto de 2016. En base a ello, la ATT centró su análisis en determinar si los hechos alegados ocurrieron, por lo que conforme a lo establecido en el INFORME TECNICO y del análisis descrito en el mismo se determinó lo siguiente:

Que en cuanto al cargo formulado y atribuido presuntamente al OPERADOR en el punto dispositivo primero del AUTO 228/2018, corresponde partir señalando que a efectos de desvirtuar el cargo atribuido éste manifestó lo siguiente: "(...) Con relación a la legitimidad del cobro de la penalidad, el Día en que la usuaria se presentó a mostradores de Boliviana de Aviación para a realizar el vuelo La Paz - Miami con conexión Santa Cruz, al momento de presentar sus documentos el sistema API (Advance Passenger Information), generó observaciones con relación al ingreso de la usuaria a los Estados Unidos, razón por la cual se tuvo que negar el abordaje, en atención a que la usuaria insistía no tener observaciones ni asuntos pendientes con la Embajada Norteamericana, se elevó



la consulta de Seguridad a la Autoridad Migratoria. En mérito a la petición de la usuaria e intervención de personal de la Autoridad de Fiscalización, considerando que el tiempo transcurría sin tener respuesta oficial y como muestra de la predisposición y consideración de parte de nuestro personal para atender, resolver y satisfacer las necesidades del público en general, trataron de colaborar con la pasajera, gestionando la posibilidad de una excepción manual en el sistema, por lo que se emitió el pase a bordo en el tramo La Paz – Santa Cruz hasta que la situación observada sea resuelta por las autoridades migratorias. No obstante, y pese de tener el pase a bordo ya emitido en el sistema y que su equipaje se encontraba registrado en la nave, la usuaria decidió por voluntad propia no abordar el vuelo con destino a Santa Cruz, debido a que existía la posibilidad de que la Embajada niegue la autorización de ingreso a Estados Unidos.

Habiendo sido emitido el pase a bordo y no habiendo sido cancelada la reserva por parte de la usuaria con la antelación prevista en la norma, al día siguiente es decir en fecha 4 de agosto de 2018 (SIC) (léase "2016") al momento de reprogramar el vuelo, el sistema generó las penalidades por no show y cambio de fecha pese a ello se le colaboró excepcionalmente con la usuaria, exonerando el cobro de reajuste tarifario y pago de penalidad por cambio de fecha. Sin embargo, no fue posible eludir el cobro de la otra penalidad por mandato del art. 20 del D.S. Nro. 285, que señala: a) si el pasajero da aviso al transportador con una antelación de la realización del vuelo de al menos cuarenta y ocho (48) horas para vuelos nacionales y setenta y dos (72) horas para vuelos internacionales, queda liberado del pago de cargos, b) si el pasajero no se presenta en mostradores del transportador, llega con demora o interrumpe su viaje voluntariamente, deberá pagar el cargo por cambio de fecha para realizar el viaje.

Dicho cargo no podrá exceder de aquellos definidos por la Autoridad Competente y en cumplimiento con la Circular Instructiva OB.SS.CO 357/2014 de fecha 04 de agosto de 2014 que determina "se considera No Show cuando el pasajero no advierte a la aerolínea su desistimiento de usar el asiento reservado dentro de un límite establecido, inclusive para pasajeros que asisten al aeropuerto y no son embargados por razones estrictamente personales (presentación tardía en mostradores, temas de documentación con migración)". Frente a lo aseverado por el OPERADOR debe aclararse que el 03 de agosto de 2016 la USUARIA se presentó en el Aeropuerto Internacional de El Alto con la debida anticipación, es decir con cinco horas de antelación a su vuelo además portando consigo toda la cual realizó la reserva según consta en el código de reserva 58V2GY de 11 de mayo de 2016 para la realización del vuelo OB676 La Paz-Miami de 03 de agosto de 2016. Por lo que el argumento sostenido por el OPERADOR carece de sustento, toda vez que la USUARIA no tuvo la necesidad de dar aviso al OPERADOR de la postergación con setenta y dos (72) horas de anticipación para la realización del vuelo en cuestión, debiendo reiterarse que la misma se presentó para abordar su vuelo con total normalidad y en ningún momento pretendió su cancelación o reprogramación.

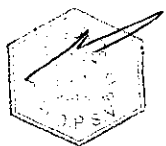
Que de la copia del Historial de reserva DTR: TN930-2204873680, se pudo constatar que la USUARIA adquirió el pasaje aéreo para el 03 de agosto de 2016, siendo este reprogramado para el 05 de agosto de la misma gestión, procediendo el OPERADOR con el cobro de una penalidad de USAD150.- (Ciento Cincuenta 00/100 Dólares Estadounidenses) por concepto de no show internacional, es decir por no haberse presentado la USUARIA en el aeropuerto



Internacional El Alto a efectos de abordar su vuelo, sin embargo la pasajera lo hizo con la debida anticipación y con todos sus documentos en orden, pues lo que ocurrió fue que al momento de ingresar sus datos en el API (Información de Pasajero por Anticipado) el resultado en el sistema genero Not Cleared, lo que significa que existían observaciones, razón por la que no se pudo emitir el pase a bordo. Asimismo la aerolínea tiene como procedimiento aplicar la revisión de documentos para viajes con destino a Estados Unidos en casos de que "Secure Flight" indique el pase a bordo como inhibido, se debe contactar con el Centro de Servicio de Vuelo (SOC), en este caso al encontrarse los datos de los documentos de la USUARIA no habilitados, la misma no se encontraba autorizada para abordar el vuelo. Sin embargo de ello, debe tenerse en cuenta que las obligaciones de parte de la USUARIA fueron cumplidas a cabalidad, pues la USUARIA se presentó al Aeropuerto Internacional de El Alto con cinco (5) horas de anticipación, con toda su documentación personal en orden, con su equipaje con el peso y volumen permitido, por lo que no se debió efectuar el cobro por no show internacional a la USUARIA, pues la observación de "inhibida" reflejada por el Programa Secure Flight y del Sistema Resiber se debió a circunstancias ajenas a la pasajera y consecuentemente la misma no tiene responsabilidad alguna. Asimismo, a objeto de corroborar lo señalado el señor Daniel Elespuru U.S. Customs and Border Protection expresó que: "la pasajera no tenía problemas con la visa Americana (SIC) y datos del pasaporte".

Que el motivo por el cual se procedió al cobro de no show internacional fue por una instrucción de la aerolínea realizada mediante circular en la que se especifica que se considera "no show" cuando pasajeros asisten al aeropuerto y no son embarcados por razones estrictamente personales (presentación tardía en mostradores, temas de documentación con migración). Asimismo, el OPERADOR aseveró que el pago de penalidades además de estar contemplado normativamente, tiene su razón de ser en que el espacio reservado no utilizado por el pasajero en el vuelo, representa una pérdida para el OPERADOR en relación a los gastos operacionales y administrativos que involucra cada operación aérea, siendo que no recibirá el ingreso correspondiente al asiento vacío en el vuelo, lo que implica un lucro cesante entendido como la perdida de una ganancia legítima. Al respecto, debe considerarse que el cobro efectuado por el OPERADOR no puede basarse en una circular, no siendo una norma de aplicación general pues esta es de aplicación únicamente para los procedimientos internos de la aerolínea y no tiene carácter de norma de alcance general. Más aún, tal como se señaló anteriormente si la USUARIA cumplió con todas sus obligaciones para poder abordar su vuelo en la ruta La Paz - Miami el 03 de agosto de 2016. En ese entendido, la pasajera es completamente ajena a los programas informáticos o a las disposiciones internas de BOA no pudiendo atribuirse responsabilidad por no show internacional a la USUARIA. En esa línea de razonamiento, cabe destacar que no se debió efectuar el cobro de la penalidad por no show internacional a la pasajera. En tal sentido, se concluye que el OPERADOR no desvirtuó el cargo formulado en el punto dispositivo primero del AUTO 228/2018, correspondiendo declarar fundada la presente reclamación administrativa en virtud al artículo D.S. 27172.

Que esta Autoridad Regulatoria concluye afirmando que el cobro de la penalidad por "No Show Internacional" efectuada por parte del OPERADOR a la USUARIA fue incorrecta, conforme al análisis vertido precedentemente, considerando además que el problema que impidió abordar a la USUARIA fue solucionado después de cuatro horas, consecuentemente el OPERADOR debe



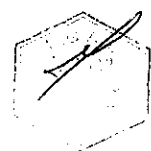
efectuar la devolución del cobro realizado que asciende a la suma de Bs1.044.- (Mil Cuarenta y Cuatro 00/100 Bolivianos) a favor de la USUARIA. Finalmente, el OPERADOR deberá efectuar la reposición de USD270.- (Doscientos Setenta 00/100 Dólares Estadounidenses), toda vez que la USUARIA perdió su Vuelo de conexión en la ruta Miami - Orlando a consecuencia del incidente suscitado.

Que en cuanto al cargo formulado y atribuido al OPERADOR en el punto dispositivo segundo del AUTO 228/2018, en relación a la obligación de brindar información necesaria y confiable de las condiciones del servicio aéreo a ser prestado antes y durante su ejecución sobre el programa "Secure Flight" y "Sistema Resiber" en el vuelo OB 676 en la ruta La Paz - Miami de 03 de agosto de 2016, el OPERADOR en primera instancia informó a la USUARIA que no se podía otorgar su pase a bordo toda vez que su visa americana no se encontraba en regla y que se trataba de un problema en la Embajada de Estados Unidos en Bolivia, sin embargo la USUARIA realizó inmediatamente las consultas a dicha embajada; informándole que con su visa no existía problema alguno y que en caso de haberlo se le habría comunicado oportunamente, esta explicación fue brindada por los funcionarios de BOA, quienes ante esta afirmación señalaron que los sistemas informáticos de Boliviana de Aviación no permiten chequear su pasaje porque en el nombre de la usuaria existía un error y que dicho sistema era monitoreado desde España y que por la diferencia de horarios la pasajera debía tener paciencia y esperar que todo sea aclarado.

Que finalmente, mediante memorial presentado el 21 de diciembre de 2018 el OPERADOR en relación a la falta de información alegó lo siguiente: "(...) El programa "Secure Flight y el Sistema "Resiber", constituyen sistemas usados por la aerolíneas (SIC) para codificar y sistematizar los datos e información generada y de ninguna manera contienen las condiciones del servicio de transporte, adicionalmente los Sistemas computarizados a cargo de las aerolíneas en el territorio boliviano se encuentran tutelados bajo carácter confidencial, debido a los datos que se registran en el marco del artículo 120 de la Ley N° 2902, por cuanto no corresponde socializar su contenido (...)". Frente a lo aseverado por el OPERADOR, esta Autoridad Reguladora llega a la conclusión que el OPERADOR tiene la obligación de brindar información **necesaria y confiable** a la USUARIA sobre el programa informático (Secure Flight y el Sistema Resiber) sistemas informáticos que eventualmente podrían impedir el abordaje a determinadas personas que se encuentran "inhibidas"; bajo tal criterio y en cumplimiento al artículo 117 y el inciso f) del artículo 133 de la LGTr, se concluye que el OPERADOR no brindó información confiable, completa, continua y comprensible a la USUARIA en relación al programa "Secure Flight" y del "Sistema Resiber", inherentes a las condiciones de la **ejecución del servicio de transporte** en la ruta La Paz - Miami de 03 de agosto de 2016. En tal sentido, el OPERADOR no desvirtuó el cargo formulado en el punto dispositivo segundo del AUTO 228/2018, correspondiendo declarar fundada la presente reclamación administrativa en virtud al artículo 65 del D.S. 27172.

➤ **RECURSO DE REVOCATORIA CONTRA LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 59/2019**

Que, a través del memorial presentado el 02 de abril de 2019, la Empresa Pública Boliviana Nacional Estratégica de Aviación - BOA interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 59/2019 de 12 de marzo de 2019, con base en los siguientes argumentos:



"II. FUNDAMENTACIÓN FÁCTICA.-

Para efectos que se considere en revisión la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA- ODE TR LP 59/2019, dejamos saber a su autoridad que del análisis se evidencia que la misma no se ajusta a derecho, tomando en cuenta que para determinar resolución en contra de Boliviana de Aviación, no se consideró lo siguiente:

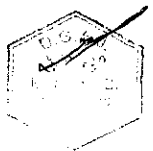
1.- La Autoridad, no ha aclarado ni fundamentado de manera objetiva las razones por las que el hecho de haber dado cumplimiento a los procedimientos y condiciones establecidas en los manuales y regulaciones internacionales, relacionados al embarque de pasajeros con destino a los Estados Unidos de Norte América, hacen responsable al operador, más aun considerando que Boliviana de Aviación no administra los resultados que arroja el Sistema "Secure Flight", toda vez que el mismo es administrado por un departamento de seguridad de Estados Unidos.

Al respecto, el fundamento del acto administrativo se refiere a que se debe expresar en forma concreta las razones que inducen a emitirlo sustentándose en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa, en el derecho aplicable, sin embargo, en este caso la Autoridad Regulatoria no ha fundamentado las razones legales y de hecho por las cuales el operador esté compelido a hacerse responsable de las conexiones de la usuaria, ni la causa por la que cumplir procedimientos establecidos legalmente, constituye una infracción.

2.- La Congruencia Procesal es un principio que deriva de la Garantía del Debido Proceso, por el cual la Autoridad Administrativa no puede introducir en las Resoluciones Administrativas Regulatorias, un nuevo hecho o norma, que no figuraba previamente en la acusación del Auto de Formulación de Cargos, esto implica que debe haber coherencia entre acusación y sentencia, es decir que la Resolución puede versar únicamente sobre hechos o circunstancias contempladas en la acusación.

El numeral 4 de la parte resolutive correspondiente a la RAR 59/2019 refiere efectuar la reposición del gasto incurrido por la usuaria al adquirir un nuevo boleto aéreo en la ruta Miami - Orlando a consecuencia de la pérdida del vuelo de conexión que asciende a la suma de USD270.- (doscientos Setenta 00/100 Dólares Americanos) en virtud a lo establecido en el art. 65 del D.S. Nro. 27172; sin embargo, dicho artículo en ningún momento fue contemplado en el Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TR LP 228/2018 de fecha 12 de noviembre de 2018, peor aún existe total incongruencia entre la reclamación de la usuaria y el contenido **del inciso b) del párrafo II del artículo 65 del D.S. Nro. 27172**, que en su textual refiriéndose al Superintendente señala: "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" toda vez, que no fue materia de acusación la reparación o reposición de equipos e instalaciones dañadas.

Por lo señalado, a través de la Resolución impugnada se estaría vulnerando el principio de congruencia **al existir incoherencia y no tener correlación entre la RAR 59/2019, Auto 228/2018 y el contenido de la reclamación de la usuaria**, al no observarse las garantías del debido proceso, vulnerando además el principio de verdad material.



Los argumentos expuestos se encuentran amparados en la jurisprudencia constitucional contenida en la SC 1057/2011-R de 1 de julio: "De acuerdo a lo establecido por la Constitución Política del Estado y los Pactos Internacionales, se puede establecer el siguiente contenido de la garantía del debido proceso: a) Derecho a la defensa; b) Derecho al juez natural; c) Derecho a ser asistido por un traductor o intérprete; d) Derecho a un proceso público; e) Derecho a la conclusión del proceso dentro de un plazo razonable; f) Derecho a recurrir; g) Derecho a la legalidad de la prueba; h) Derecho a la igualdad procesal de las partes; i) Derecho a no declarar contra sí misma y a no confesarse culpable; j) Derecho a la congruencia entre acusación y condena; k) La garantía del non bis in idem; l) Derecho a la valoración razonable de la prueba; ll) Derecho a la comunicación previa de la acusación; m) Ceder al inculcado del tiempo y los medios para su defensa; n) Derecho a la comunicación privada con su defensor; y, o) Derecho a que el Estado le otorgue un defensor proporcionado por el Estado cuando el imputado no tuviere medios o no nombrare un defensor particular".

Por otra parte, a través de Memorial de fecha 21 de diciembre de 2018, se ha denunciado la falta de congruencia entre la formulación de cargos y la reclamación de la usuaria; sin embargo, al Autoridad no ha emitido criterio ni valoración alguna al respecto, evidenciando la insuficiente valoración de los argumentos jurídicos aportados.

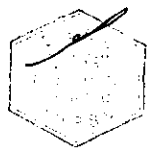
3.- El Principio de Legalidad previsto en el art. 72 de la Ley Nro. 2341 en coherencia con el Principio de Tipicidad previsto en el parágrafo II del art. 73 de la misma Ley, dispone que las sanciones administrativas solamente podrán ser impuestas cuando estas hayan sido previstas por norma expresa conforme al procedimiento y reglamentación.

Con la puntualización antes mencionada, corresponde observar que la reposición prevista en el numeral cuarto de la parte resolutive correspondiente a la RAR 59/2019, consistente en USD270.- (doscientos Setenta 00/100 Dólares Americanos), no se encuentra prevista expresamente en ningún artículo del Decreto Supremo Nro. 0285, misma que establece las compensaciones y atención que el operador debe brindar al usuario. Por cuanto, la parte resolutive de la RAR 59/2019 vulnera el PRINCIPIO DE LEGALIDAD y PRINCIPIO DE TIPICIDAD, debido a que en su contenido no ha sido fundamentada legalmente, esto porque no existe norma expresa que disponga la reposición a favor del usuario cuando este haya perdido una conexión, una causal no atribuible al operador.

4.- La acción de reponer es el fundamento del lucro cesante según señala Jaime Santos Briz en su libro La responsabilidad civil. Derecho sustantivo y derecho procesal, por el cual existe la necesidad de reponer al perjudicado en la situación en que se hallaría por el suceso dañoso, refiriéndose a los daños y perjuicios ocasionados; no obstante, la calificación de daños y perjuicios debe ser realizada por Autoridad Judicial y no así por la Autoridad Regulatoria por no estar dentro de sus atribuciones y competencias.

Por lo señalada, la RAR 59/2018, es nula de pleno derecho al haber sido dictada careciendo de competencia por razón de materia.

Por los antecedentes y argumentos expuestos, la Resolución impugnada carece de la debida motivación, al haber determinado un monto de reposición sin fundamentar legal ni fácticamente su resolución y las observaciones detalladas previamente, ocasionando que el acto administrativo se encuentre viciado de nulidad en el entendido de que dicho vicio lesiona la validez del acto, lo que



conlleve a recurrir mediante Recurso de Revocatoria, solicitando se revoque totalmente la resolución impugnada.

III. PETITORIO.-

Dentro el plazo conforme a Ley y al amparo de los artículos 56, 64, 65 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, y Artículo 115 y siguientes del Reglamento a la Ley N° 2341, **INTERPONEMOS RECURSO DE REVOCATORIA EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 59/2019 DE FECHA 12 DE MARZO DE 2019** toda vez que dicha disposición afecta a nuestros derechos subjetivos como interés legítimo lesionado, por lo que, previa compulsión de los antecedentes en virtud a la sana crítica y al prudente criterio, **SOLICITAMOS SE REVOQUE LA RESOLUCIÓN IMPUGNADA**, y se proceda conforme a Ley con las formalidades de rigor...”

➤ **RESOLUCIÓN REVOCATORIA ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019**

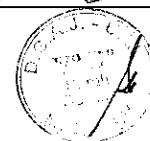
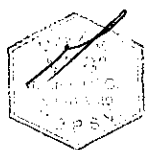
Que, en virtud al recurso de revocatoria interpuesto por Boliviana de Aviación - BOA en fecha 02 de abril de 2019, el Auto de Pruebas ATT-DJ-A LP 5/2019 de 15 de mayo de 2019 y las pruebas aportadas por los interesados con los memoriales de 28 de mayo y 5 de junio de 2019, en fecha 06 de diciembre de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019, aceptando el recurso de revocatoria interpuesto por Boliviana de Aviación - BOA contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 59/2019, con base en las siguientes consideraciones:

“CONSIDERANDO 4: (Análisis y Conclusiones del recurso de revocatoria)

Que habiendo efectuado la compulsión documental de la resolución recurrida, del recurso de revocatoria y de todos los antecedentes cursantes en la carpeta administrativa, se desprende el siguiente análisis y posteriores conclusiones:

1. El caso de autos, en sí contiene elementos bastante sui generis, por ello determinar “la culpa” o la responsabilidad ya sea del OPERADOR o de la misma USUARIA ha sido tan difícil y ha costado varias revocatorias e inclusive el retrotraer el proceso hasta el inicio mismo de este; no obstante, ya en la RAR 59/3019 luego de dos Resoluciones Ministeriales, la idea o la averiguación de la verdad material y su consiguiente fallo en concordancia, se fue puliendo, pues en ella se efectuó un mayor o mejor análisis de a cuál de los autores sería imputable el hecho de un presunto caso de no show internacional y claro, si correspondía su pago como efecto del mismo, por otro lado, se realizó un análisis sobre la responsabilidad del OPERADOR a consecuencia de los datos arrojados por el programa “Secure Flight” y del “Sistema Resiber”, que por supuesto es un sistema internacional dependiente de la seguridad de uno de los Gobiernos más potenciados del mundo, sobre el cual el OPERADOR no tiene ningún control más que la información reportada a través del mismo.

2. Ahora bien, lejos de continuar emitiendo juicios acerca de todo lo argüido por el RECURRENTE, y posiblemente adelantar criterio cuando no se debería, es necesario detenerse ante una de las observaciones que realiza éste y que tiene que ver con una decisión que si bien parece lógica, si se toma en cuenta que el pago del no show no le correspondería efectivizarlo a la USUARIA, pues, si ésta fue perjudicada en razón a una errada información o reporte de un sistema manejado desde el exterior del país, tendría, de la misma forma, derecho a recibir la reposición del gasto incurrido, situación que parece bastante lógica, lo



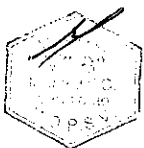
que no se encuentra en la resolución recurrida es el análisis que conlleve a la decisión de la reposición prevista en el artículo resolutivo cuarto.

3. El RECURRENTE señala que dicho punto, es decir, la reposición por parte del OPERADOR de \$us270.-, no se encuentra prevista en ningún artículo del DS 285, Reglamento en el que se establecen las atenciones y compensaciones que el operador debe brindar a los usuarios en casos de retraso, cancelación u otros en los que el servicio no hubiera sido brindado de manera normal y de acuerdo a lo programado, por lo que de la misma manera que en la resolución impugnada se asevera que el cobro efectuado por el OPERADOR no puede basarse en una circular, la decisión de imponer una reposición en favor de la USUARIA debe ser basada no sólo en un hecho lógico o en un sentimiento de justicia, sino, principalmente en una debida motivación, acompañada de la consiguiente fundamentación jurídica, elementos esenciales del acto administrativo, que evidentemente, de los cuales, la resolución ahora impugnada adolece y que esta Autoridad, en etapa de revisión, no puede complementarla o corregida.

4. En ese orden de ideas, al no encontrar un análisis en el que se funde la decisión establecida en el artículo resolutivo Cuarto, no queda más que afirmar que la resolución impugnada adolece de falta de motivación y fundamentación, pues si bien es posible que la USAURIA no tenga responsabilidad del pago del no show, no existe un razonamiento jurídicamente válido como para sostener que se le deba restituir el gasto incurrido por la pérdida de conexión o hasta donde tal reconocimiento se trata de una restitución o un posible pago de daños y perjuicios para lo cual ésta Autoridad no es competente, por lo que no se puede asimilar un resultado de un proceso administrativo sin que exista, manifiestamente identificado, el nexo causal entre los presuntos hechos, la verdad material y la normativa atinente al caso en concreto, sin que no salga a la luz, además una incongruencia entre lo solicitado y lo atendido, situación que también se denota en la resolución que puso fin a la controversia administrativa ahora recurrida.

5. Sobre la falta de motivación y fundamentación hallada, cabe recordar que de acuerdo a lo previsto en el artículo 28 de la LEY 2341, entre los elementos esenciales de los actos administrativos se encuentran: i) la causa, que se traduce en que el acto debe sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de fuente, así como en el derecho aplicable, y ii) el fundamento, que importa la expresión concreta de las razones que inducen a emitir el acto. Ambos elementos constituyen la necesaria motivación y fundamentación que deben tener los actos administrativos, permitiendo al administrado el conocimiento de todas las razones que condujeron su decisión, con la finalidad de asumir una determinación debidamente fundamentada.

6. De lo expuesto en los numerales anteriores se concluye que la RAR 59/2019 adolece de motivación y fundamentación, falencia que esta Autoridad, en etapa recursiva, no puede subsanar motivando una decisión administrativa que, como se ha evidenciado, adolece de dos de los elementos esenciales para su formación. En tal entendido, corresponde retrotraer el procedimiento al momento del pronunciamiento final con el objeto de motivar y fundamentar la decisión de esta Autoridad, o en su defecto, emitir el acto que por ley corresponda, de manera tal que el regulador tenga la oportunidad de obtener los elementos necesarios que le permitan conocer la verdad material y que el sujeto regulado y el administrado a quienes puede afectar tal decisión tengan también oportunidad de conocer los elementos que motivaron al reguladora adoptar su decisión.



7. En ese entendido, debido a la carencia encontrada en la RAR 59/2019 de los elementos anotados en los puntos de análisis precedentes, es decir, la falta de motivación y fundamentación, el acto impugnado no puede ser considerado como eficaz, correspondiendo su revocatoria sin ingresar al fondo del análisis de la totalidad de los agravios expuestos por el RECURRENTE, ya que es necesario considerar que en la Resolución Ministerial N° 120 de 20 de abril de 2010, en calidad de precedente administrativo, el MOPSV determinó que "...No es jurídicamente válido, en instancia de revocatoria, ingresar al análisis de aspectos de fondo de una impugnación y proceder a la valoración de la prueba y, luego, ordenar el dictado de un nuevo acto sobre la base de consideraciones de derecho expuestas en la propia resolución del recurso de revocatoria, pues ello implica adelantamiento de criterio, así como la dilatación del proceso que repercute en vulneración al principio de simplicidad y celeridad que rige en todo procedimiento administrativo..."

8. En tal contexto, en el recurso de revocatoria que ahora nos ocupa no se procederá al análisis de los aspectos de fondo planteados por el OPERADOR, toda vez que los mismos versan sobre aspectos de fondo siendo más bien apropiado disponer la revocatoria del acto administrativo impugnado a efectos de que esta Autoridad, mediante la Unidad de Servicios, emita un nuevo pronunciamiento debidamente fundamentado, sobre los puntos exclusivamente impugnados, contemplando todos los argumentos planteados por el RECURRENTE, conforme a lo que por ley corresponda.

POR TANTO:

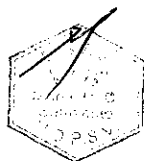
El Director Ejecutivo Suplente de la ATT, Abog. Diego Alberto Saavedra Arteaga, designado mediante Resolución Suprema N° 26089 de fecha 18 de noviembre de 2019, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes, a nombre del Estado Plurinacional de Bolivia;

RESUELVE:

ÚNICO.- ACEPTAR el recurso de revocatoria planteado por Ronald Salvador Casso Casso en representación legal de BOLIVIANA DE AVIACIÓN - BOA (**OPERADOR** y/o **RECURRENTE**), en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 59/2019 de 12 de marzo de 2019 (**RAR 59/2019**), DISPONIENDO la REVOCATORIA del acto administrativo impugnado a efectos de que esta Autoridad, mediante la Unidad de Servicios emita un nuevo pronunciamiento debidamente fundamentado, sobre los puntos exclusivamente impugnados, contemplando todos los argumentos planteados por el RECURRENTE, así como la normativa atinente al caso en concreto, de conformidad a lo previsto por el inciso b) del parágrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO. (...)"

Que, en fecha 18 de diciembre de 2019, la señora Georgina Sandra Villegas de Nowotny interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019 de 06 de diciembre de 2019, esgrimiendo los argumentos que son expuestos y analizados en la parte analítica de la presente resolución.

Que, mediante Auto RJ/AR-086/2019 de 26 de diciembre de 2019, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto por Georgina Sandra Villegas de Nowotny contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019 de 6 de diciembre de 2019, remitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT el 23 de diciembre de 2019.



CONSIDERANDO:

➤ **NORMATIVA APLICABLE**

Que, para el análisis y resolución del recurso jerárquico motivo de autos, debe tenerse en cuenta, entre otra, la siguiente normativa general y especial:

1. El Artículo 115 de la Constitución Política del Estado, establece: "**I. Toda persona será protegida oportuna y efectivamente por los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos. II. El Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones.**"

2. El inciso d) del Artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, dispone que la actividad administrativa se regirá entre otros por el principio de verdad material, por el cual la Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.

3. El parágrafo I. del Artículo 91 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, dispone: "*El Superintendente General resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, prorrogables por otros sesenta (60) días en caso de la apertura de un término de prueba...*"

4. El Artículo 39 de la Ley General de Transportes N° 165, que otorga a la ATT la atribución de sancionar a los operadores del servicio de transporte y administradores de infraestructura por las infracciones a las disposiciones contenidas en dicha Ley, la normativa específica sectorial aplicable a cada modalidad de transporte y aquellas establecidas en los respectivos contratos, previo proceso administrativo.

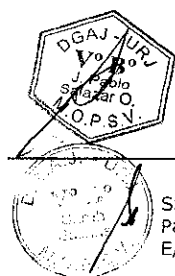
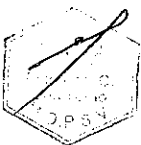
5. Los artículos 114 y 133 de la Ley N° 165, que establecen los derechos de los usuarios de los servicios de transporte y de los servicios complementarios o auxiliares al servicio de transporte público, y las obligaciones del operador del servicio de transporte, de los servicios complementarios o auxiliares al servicio de transporte, respectivamente.

6. El Artículo 129 de la Ley N° 2902 de la Aeronáutica Civil de Bolivia, determina: "*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. La responsabilidad del transportador podrá ser atenuada o eximida si prueba que la persona que ha sufrido el daño, lo causó o contribuyó a causarlo. En el transporte de personas, la responsabilidad del transportador con relación a cada pasajero queda limitada a 32.500 Derechos Especiales de Giro.*"

7. Los artículos 28 y 30 de la ya referida Ley de Procedimiento Administrativo, que establecen los elementos esenciales de los actos administrativos y los actos administrativos que necesariamente deberán ser motivados.

8. El Artículo 14 del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 09 de septiembre de 2009, que dispone:

"**(Adquisición de billetes de pasaje)** Al comprar el billete de pasaje, el pasajero adquiere los siguientes derechos: **a)** A que se le suministre información sobre las condiciones del contrato de transporte. (...)"



9. El referido Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, que establece:

"Artículo 18°.- (Errores en la expedición del billete de pasaje) (...) Cuando el error en la emisión del billete de pasaje sea imputable al transportador (agente general de ventas) o agencia de viajes, el mismo queda obligado al cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato de transporte, no pudiendo alegar este error como eximente de responsabilidad."

"Artículo 28°.- (Admisión del pasajero) El pasajero debe ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del pase a bordo y documento de identificación, a no ser que el transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso, nacionalidad o de cualquier otra índole."

10. La Resolución Ministerial N° 100 de 19 de marzo de 2018, a través de la cual el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda revocó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 125/2017 de 24 de octubre de 2017, instruyendo a la ATT resolver la reclamación de Georgina Sandra Villegas de Nowotny conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en dicho acto.

CONSIDERANDO:

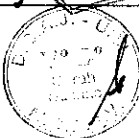
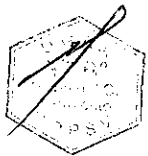
➤ ANÁLISIS DEL RECURSO JERÁRQUICO

Que, conforme a los antecedentes expuestos precedentemente y adentrándonos en el análisis a la argumentación esgrimida en el recurso jerárquico interpuesto contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019 de 06 de diciembre de 2019, se tiene que la recurrente expuso los argumentos que a continuación se exponen y evalúan en forma ordenada:

- 1) "Desde Agosto de 2016 fecha de mi reclamación en ODECO hasta marzo de 2019 han transcurrido casi 3 años, tiempo que le ha tomado a la Autoridad Reguladora resolver en mi favor declarando FUNDADA mi reclamación en apego a la ley. Cabe destacar que dicho fallo fue en cumplimiento y bajo las directrices de la Resolución Ministerial No. 100, pronunciada por el señor Ministro en otro procedimiento jerárquico.

Cabe hacer notar que durante dicho plazo (3 años) la Autoridad Reguladora ha dictado muchas resoluciones administrativas, conforme detallan en los considerandos de la Resolución ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019 de fecha 6 de diciembre de 2019, siempre parcializado a favor de BOA sin mayor rubor ni escrúpulo seguramente por instrucciones superiores, dado que es de conocimiento público que en BOA existe negligencia e ineptitud en su personal y el afán de las pasadas Autoridades de mostrar a la empresa estatal como exitosa, aún a costa de sus usuarios como en mi caso.

En este contexto y al presente nuevamente quedamos sorprendidos con los argumentos faltos de sindéresis en el fallo contenido en la Resolución ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019 de fecha 6 de diciembre de 2019 que por enésima vez resuelve revocar (anulación de obrados) su propia resolución bajo argumentos que no están sustentados por la Ley, En este contexto cabe dejar presente que la anulabilidad es un procedimiento extraordinario y que cualquier falta o contravención al procedimiento administrativo puede ser convalidados, saneados, aclarados o rectificadas conforme señalan los artículos 37 y 38 de la Ley No. 2341 todo bajo el principio de INFORMALISMO que caracteriza al derecho administrativo. Consecuentemente la camuflada



nulidad bajo el recurso de revocatoria dispuesta por la ATT es ilegal e improcedente de lo que le agradeceré tener presente a tiempo de dictar resolución."

- Al respecto, es pertinente aclarar que el párrafo I del Artículo 32 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que los actos de la Administración Pública sujetos a dicha Ley se presumen válidos y producen efectos desde la fecha de su notificación o publicación. Asimismo, el principio de sometimiento pleno a la ley previsto en el inciso c), vinculado al principio de legalidad y presunción de legitimidad del inciso g), ambos del Artículo 4 de la referida Ley, establece que los actos administrativos tienen plena validez mientras no exista una declaración en contrario emitida por autoridad competente.

Es pertinente también precisar que en el recurso de revocatoria interpuesto por BOA el 02 de abril de 2019, se expusieron argumentos sustentatorios para la revocatoria del acto impugnado; es en este sentido que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019 dispuso la revocatoria del acto recurrido conforme a lo previsto en el inciso b), párrafo II del Artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, concordante con el Artículo 65 de la Ley N° 2341.

El Artículo 36 de la Ley de Procedimiento Administrativo, establece en forma específica cuáles son los actos administrativos anulables y el siguiente Artículo 38 los efectos de la anulabilidad.

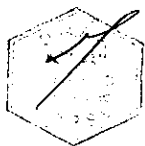
En este sentido, la naturaleza y efectos de un acto administrativo revocatorio, no es similar a uno anulatorio tal como lo expone la recurrente en su recurso de 1B de diciembre de 2019.

2) "II.- FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE REVOCATORIA:

2.1.- AUGUMENTOS (SIC) QUE NO HAN SIDO CONSIDERADOS POR EL REGULADOR.-

El regulador ATT en sus resoluciones, no ha podido explicar los hechos que hacen al fondo de la demanda, dicha omisión violenta el principio de verdad material. Principio que obliga a la ATT investigar y buscarla verdad de los hechos ocurridos inclusive de oficio; en este contexto, el regulador debió fundamentar y aclarar de forma objetiva los hechos y la conducta ABUSIVA de BOA y como consecuencia de dicho análisis fallar en estricta justicia, hecho que no ha ocurrido, con estos antecedentes apelo en la instancia de jerárquico (SIC) ante el Sr. Ministro con los siguientes argumentos de orden legal:

*La ATT aún no explica que los pasajeros con destino a Estados Unidos **tienen o no la obligación** de conocer, con carácter previo a la compra de pasajes, si se encuentran habilitados o "inhibidos" en el sistema "Secure Flight" para abordar vuelos. La falta de esta explicación implica serios perjuicios para los pasajeros porque a cualquier persona le puede pasar lo acontecido con mi persona, como es negarle el abordaje, porque había existido un programa informático que puede impedir el abordaje por problemas ajenos al pasajero. Por información errónea, porque el programa tiene fallas o que el personal de BOA no sabe operarlo o gestionarlo en caso de observaciones o dudas, cualquiera sea la respuesta, al no existir un impedimento de carácter legal y*



no estar demostrado el mismo como fue mi caso, bajo ningún concepto se podría penalizar al pasajero impidiéndole el abordaje y perjudicando su viaje.

La ATT y BOA manifiestan que ni el regulador ni la empresa aérea tendrían la obligación de informar al pasajero que existe un programa computarizado que eventualmente puede impedir el abordaje y que determinadas personas se encuentran "inhibidas", en este caso sería deber de ambas instituciones informar al administrado que no compren ni paguen pasajes porque pueden hacer gastos insulsos que no serán reembolsados por BOA, en este contexto cabe recordar el artículo 117 de la Ley 165;

"Artículo 117. (ROL PROTECTOR DEL ESTADO). El Estado a través de la autoridad competente protegerá y defenderá los derechos de las usuarias y los usuarios del Sistema de Transporte Integral - STI, al efecto desarrollarán y aplicarán mecanismos y procedimientos que garanticen que los derechos y obligaciones de usuarias o usuarios y operadores sean cumplidos".

En este caso ATT no cumple su rol de regulador y se ha convertido en un protector de BOA.

Por su parte BOA también tenía la obligación de informar al pasajero conforme establece la Ley No 165 en su artículo 133 que señala lo siguiente:

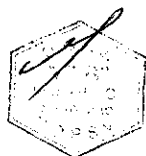
"(OBLIGACIONES DEL OPERADOR DEL SERVICIO) Brindar a los pasajeros la información necesaria y confiable en relación a las condiciones de la prestación del servicio antes y durante la ejecución del mismo. (El remarcado es nuestro)

Atender en forma ágil y oportuna los reclamos presentados por las usuarias y los usuarios por deficiencias o irregularidades a tiempo de la prestación del servicio".

Todas estas obligaciones han sido olvidadas por la ATT que las debió hacer cumplir en su rol de regulador, con preferencia y prelación a su afán de proteger a BOA.

La ATT no ha explicado coherentemente la razón concreta del porqué se me negó el pase a bordo y consecuentemente no fui embarcada en el vuelo Santa Cruz - Miami, considerando que mi documentación y mi persona estaba en completo orden y con arreglo a Ley. La respuesta de que el responsable de la negativa para abordar, es el sistema RESIBER, es completamente absurda, **porque al día siguiente el mismo sistema permite el abordaje sin que la suscrita haya hecho ninguna gestión ni aclaración**, en este contexto existen tres posibilidades; a) que el sistema informático tiene fallas, b) que el personal de BOA no está capacitado para operarlo y c) que el personal de BOA es negligente porque en el mundo de hoy existen otras formas de comunicación que bien pudo usar el personal para aclarar el "No Show Internacional". Más aún si existe normativa expresa que regula los temas informáticos y que soy persona que usa frecuentemente esa ruta, al efecto sería oportuno recordar lo siguiente:

"Artículo 161 (REGLAMENTACIÓN DE SISTEMAS COMPUTARIZADOS DE RESERVAS Y PAGOS) La autoridad competente reglamentará las disposiciones de aplicación a todas las terminales de los sistemas computarizados de reservas y pagos, u otros medios de acceso a éstos en el territorio boliviano, cualquiera sea la nacionalidad del proveedor del sistema o la localización geográfica de la fuente utilizada, incluyendo la información, venta y distribución de productos de transporte aéreo a través de dichos sistemas"



Para el caso de que dicha regulación fuese insuficiente es importante recordar a la ATT que no es suficiente lavarse las manos señalando que el sistema informático es palabra santa y que por tanto no hay nada que puede revertir sus decisiones, por esta razón es oportuno citar la Ley No 165;

“Artículo 184. (RESOLUCIÓN DE CASOS). Si se presentase una situación no prevista en esta Ley o en la normativa específica, se resolverá por los principios generales del Derecho Aeronáutico, por los usos y costumbres de la actividad aérea y, si todavía la solución proporcionada fuese considerada insatisfactoria, por las leyes análogas a por los principios generales del Derecho Administrativo y del Derecho Común, teniendo en consideración las circunstancias del caso”.

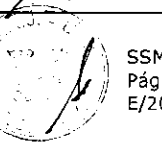
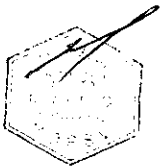
La ATT no explica porque que el pasajero debe pagar doble pasaje cuando existe un evento de "No Show internacional" y que por esa razón se me obligó al doble pago; sin embargo, a lo largo de sus múltiples resoluciones ni la ATT ni los argumentos de BOA han aclarado o fundamentado cuales fueron esas razones personales u otras que impidieron el abordaje, o el "NOT CLEARED o "No Show Internacional" y del porqué al día siguiente si se me permitió el abordaje.

En suma no existe una explicación simple ni coherente sobre lo acontecido. La resolución argumenta que mi persona no se encontraba habilitada en el sistema "Secure Flight" para abordar el vuelo, por tanto, "inhibida" por "razones personales" y atribuibles a mi persona, no explica cómo y a qué hora llegó la autorización del embarque y además no explica de qué forma se solucionaron las "observaciones personales" sin mi intervención ni explicación para que se pueda viajar al día siguiente. La Resolución de la ATT señala que gracias al eficiente trabajo de los empleados de BOA recién se pudo resolver el problema, la pregunta de rigor; será que el día anterior dichos funcionarios se encontraban ineficientes o era el incentivo del doble pago de pasajes que los volvió eficientes al día siguiente?."

- A los efectos del análisis respecto a lo aseverado por la Sra. Georgina Villegas de Nowotny en el recurso jerárquico motivo de autos, corresponde inicialmente revisar lo establecido por esta Cartera de Estado en su Resolución Ministerial N° 100 de 19 de marzo de 2018; en este sentido, se tiene lo siguiente:

"7. En relación al argumento de que "dentro de la presente reclamación BoA no ha aportado prueba alguna o razón coherente sobre las supuestas razones que acrediten que la sea responsable de no estar habilitada por razones estrictamente personales, para viajar en el tramo Santa Cruz-Miami y tampoco acreditó como (SIC) al día siguiente si me encontraba habilitada por gestión del propio operador y obviando las razones personales o el "No show internacional" (sic) que el día anterior impidió el viaje. En definitiva se solicita que se reembolse la suma de Bs2.923,20 (Dos mil novecientos veintitrés 20/100 Bolivianos) y se sancione al operador por el abuso cometido, de acuerdo a reglamento", corresponde señalar que si bien la ATT realizó un análisis exhaustivo respecto a la responsabilidad de BoA en relación a la habilitación de la administrada para viajar en la ruta Santa Cruz-Miami, no es menos cierto que el reclamo de la recurrente se centra en la razón por la cual se cobró nuevamente un monto de dinero para poder realizar el viaje a Miami, ya que si bien se analizó que BoA no era responsable por la información proporcionada por el Programa "Secure Flight" (sic) y del Sistema "Resiber" (sic), la ATT no determinó de manera motivada y fundamentada si correspondía el cobro extra realizado por BoA.

(...)



Conforme a ello, la ATT no tomó en cuenta lo reclamado por la recurrente desde el Auto de Formulación de Cargos (...) ya que, conforme se extracta de la reclamación directa de la recurrente (...) la Autoridad Regulatoria debió analizar si existió un cobro indebido de tarifas, porque si bien es cierto que BoA no es responsable que el programa "Secure Flight" y del Sistema "Resiber" inhiban a la pasajera el abordaje al vuelo OB676, no es menos evidente que no se determinó la responsabilidad de la administrada para que se justifique el pago de "No show internacional", considerando además que esa penalidad se aplica por responsabilidad directa de la administrada.

En este entendido, es prudente señalar que si la observación de inhibida reflejada por el programa "Secure Flight" y del Sistema "Resiber", fue solucionada en cuatro horas después de solicitada la consulta, por gestiones del operador, conforme lo analizado por la ATT, se debió a circunstancias ajenas a la administrada y que por tanto infieren en su eximente de responsabilidad.

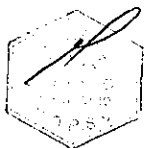
(...)

10. Conforme lo señalado, es pertinente resaltar el hecho que de la revisión de los antecedentes (...) no evidencian que el análisis realizado por la ATT guarda una relación objetiva con el fondo de la reclamación de la recurrente, ya que no se exterioriza en ninguna parte del proceso cuál o cuáles fueron la razones por las cuales el operador cobró la penalidad de "No Show Internacional" de la administrada, considerando además que el problema fue solucionado después de cuatro horas, tomando en cuenta la normativa nacional e internacional al respecto." (Las negrillas y el subrayado nos corresponden - NSNC)

Por lo anteriormente transcrito y lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 100 de 19 de marzo de 2018, la ATT debió evaluar y establecer si la condición de inhibida de la pasajera era responsabilidad suya o de una mala o negligente gestión del operador aéreo, con lo cual se podría establecer en forma motivada si correspondía o no el cobro del no show internacional y además el resarcimiento o repetición del pasaje aéreo cancelado por la pasajera en la ruta Miami-Orlando a otra empresa aérea, producto de la pérdida de la conexión.

En este sentido, de la revisión de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 59/2019 de 19 de marzo de 2019, se tiene que en el Considerando 5.- (Análisis Técnico - Legal) ya transcrito en la presente resolución, la ATT identificó dos aspectos a evaluar respecto a la reclamación de la pasajera; el primero, verificar el presunto cobro indebido de tarifas por no show internacional y el segundo, presumiblemente no haberse proporcionado a la usuaria información confiable, completa, continua y comprensible en relación al programa "Secure Flight" y del "Sistema Resiber", ambos inherentes a las condiciones de la prestación del servicio de transporte en la ruta La Paz - Miami de 03 de agosto de 2016.

Es así que en el mismo considerando, el regulador concluyó que la usuaria se presentó en aeropuerto con una anticipación de cinco horas a la hora de salida, portando consigo toda la documentación con la cual hizo la reserva, conforme consta en el código de reserva 58V2GY de 11 de mayo de 2016, lo que demuestra que la usuaria no tenía ninguna necesidad ni intención de postergar el viaje programado; sin embargo el día de realizar el viaje, funcionarios de la empresa de transporte aéreo constató que existían observaciones en el sistema de verificación anticipado que calificaron a la usuaria como "No Cleared" en razón a que el Sistema Secure Flight y Programa Resiber indicada que la pasajera se encontraba "inhibida" para abordar la nave con destino a Estados Unidos de Norte América.



En el mismo análisis, la ATT concluyó que la responsabilidad de la pasajera era ajena al impedimento que reflejaban dichos sistema y programa, ya que en definitiva se pudo establecer que no existió ninguna observación de las autoridades norteamericanas con la visa de ingreso de la Sra. Nowotny a los Estados Unidos de Norteamérica, por tanto nunca estuvo impedida de realizar el viaje y el no abordaje de la nave con destino al país del norte no fue atribuible a su responsabilidad. Por lo anterior, no existe justificación alguna para que la empresa de transporte aéreo proceda a cobrar el "No show internacional", sustentada en un procedimiento interno que no reviste la calidad de normativa general, por tanto el cargo contenido en la Disposición Primera del Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 228/2019 de 12 de noviembre de 2018 no fue desvirtuado, correspondiendo por tanto que la Empresa Pública Boliviana de Aviación BOA proceda con la devolución a la señora Georgina Sandra Villegas de Nowotny de importe cobrado por No Show Internacional que ocasionó su reclamación.

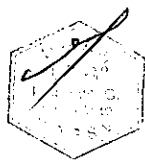
Ahora bien, del Considerando 4: (Análisis y Conclusiones del recurso de revocatoria) de la Resolución Revocatoria ATT-RA-RE-TR LP 118/2019 de 06 de diciembre de 2019 ya transcrita líneas arriba, se resalta lo siguiente:

"2. (...) si se toma en cuenta que el pago del no show no le correspondería efectivizarlo a la USUARIA, pues, si ésta fue perjudicada en razón a una errada información o reporte de un sistema manejado desde el exterior del país, tendría, de la misma forma, derecho a recibir la reposición del gasto incurrido, situación que parece bastante lógica, lo que no se encuentra en la resolución recurrida es el análisis que conlleve a la decisión de la reposición prevista en el artículo resolutivo cuarto.

3. El RECURRENTE señala que dicho punto, es decir, la reposición por parte del OPERADOR de \$us270.-, no se encuentra prevista en ningún artículo del DS 285, Reglamento en el que se establecen las atenciones y compensaciones que el operador debe brindar a los usuarios en casos de retraso, cancelación u otros en los que el servicio no hubiera sido brindado de manera normal y de acuerdo a lo programado, por lo que de la misma manera que en la resolución impugnada se asevera que el cobro efectuado por el OPERADOR no puede basarse en una circular, la decisión de imponer una reposición en favor de la USUARIA debe ser basada no sólo en un hecho lógico o en un sentimiento de justicia, sino, principalmente en una debida motivación, acompañada de la consiguiente fundamentación jurídica, elementos esenciales del acto administrativo, que evidentemente, de los cuales, la resolución ahora impugnada adolece y que esta Autoridad, en etapa de revisión, no puede complementarla o corregida.

4. En ese orden de ideas, al no encontrar un análisis en el que se funde la decisión establecida en el artículo resolutivo Cuarto, no queda más que afirmar que la resolución impugnada adolece de falta de motivación y fundamentación, pues si bien es posible que la USUARIA no tenga responsabilidad del pago del no show, no existe un razonamiento jurídicamente válido como para sostener que se le deba restituir el gasto incurrido por la pérdida de conexión o hasta donde tal reconocimiento se trata de una restitución o un posible pago de daños y perjuicios para lo cual ésta Autoridad no es competente, por lo que no se puede asimilar un resultado de un proceso administrativo sin que exista, manifiestamente identificado, el nexo causal entre los presuntos hechos, la verdad material y la normativa atingente al caso en concreto, sin que no salga a la luz, además una incongruencia entre lo solicitado y lo atendido, situación que también se denota en la resolución que puso fin a la controversia administrativa ahora recurrida." (NSNC)

Por lo anteriormente expuesto, es concluyente que el ente regulador advirtió que el acto administrativo recurrido en instancia revocatoria (ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 59/2019), si bien contiene la debida y suficiente fundamentación que justifica la exención de responsabilidad de la usuaria en el no abordaje de la nave en la ruta La Paz – Miami el día 03 de agosto de 2016, razón por la cual



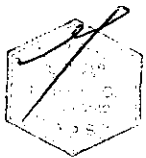
corresponde la devolución del no show internacional cobrado por BOA, carece de sustento y motivación respecto a lo dispuesto en el punto resolutivo cuarto que instruye al operador aéreo efectuar la reposición del gasto incurrido por la usuaria en la compra del boleto aéreo en la ruta Miami-Orlando a consecuencia de la pérdida de su vuelo de conexión que asciende a USD270 (Doscientos setenta 00/100 dólares estadounidenses).

Por lo anterior, la insuficiente fundamentación y motivación de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 59/2019 de 12 de marzo de 2019 establecida en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019 de 06 de diciembre de 2019, se encuentra plenamente justificada, por tanto la motivación para disponer la revocatoria del acto administrativo impugnado se encuentra fundamentada.

- 3) "Conforme consta en los antecedentes del proceso he comprado un pasaje para viajar a USA., sin embargo, no he podido realizar dicho viaje, porque según el argumento de la ATT, un programa denominado "Secure Flight" no permitió la aceptación del pasajero, ni la emisión del pase a bordo, en este contexto, no explicó si no existe negligencia en el personal de BOA para solucionar el problema, considerando que de acuerdo a las normas del transportista aéreo **"la decisión final sobre si se permite o no el abordaje recae sobre el transportista"**, considerando además de que se trata de una persona de la tercera edad, por esta razón, es importante recordar la vigencia del artículo 68-II de la Constitución Política del Estado para que los adultos mayores sean tratados sin discriminaciones y con calidez humana.

En mi condición de pasajera soy completamente ajena a los programas informáticos o a las disposiciones internas de BOA, en este contexto, las obligaciones de mi parte han sido cumplidas a cabalidad; he pagado el precio del pasaje, me he apersonado al aeropuerto con 5 horas de anticipación, documentación personal en orden, equipaje en el peso y volumen adecuado, en suma he cumplido con todos los recaudos de ley para viajar, prueba clara de este hecho es que al día siguiente pude viajar sin problemas; en este contexto, no ha explicado coherentemente **porqué se me ha hecho pagar nuevamente un pasaje al día siguiente y en esa oportunidad no se me consideró "inhibida" por "razones personales", "NOT CLEARED"** como se produjo este milagro y cuáles han sido los errores o incumplimientos en los que ha incurrido el día anterior y cómo se solucionaron dichos problemas insalvables al día siguiente sin que mi persona haya explicado ni gestionado nada.

La ATT ha utilizado un nuevo argumento que antes no lo había expuesto y tampoco BOA; manifestando que se me aplicó el **"No Show Internacional" porque eran regulaciones de Estados Unidos**, al respecto corresponde desvirtuar tal argumento porque anualmente realizo dicho viaje sin problemas y es únicamente BOA quien tiene ese inconveniente; en efecto, en el año 2017 he vuelto a realizar dicho viaje con idéntico recorrido La Paz- Santa Cruz- Miami- Orlando y viceversa, pero esta vez en la línea aérea **AVIANCA** sin ninguna observación, adjunto en los antecedentes del proceso el respectivo pasaje en calidad de prueba, mismo que podrá ser verificado en su veracidad en su calidad de regulador, al efecto le agradeceré verificar el mismo y tenerlo en calidad de prueba.



En el año 2015 he realizado el mismo viaje en BOA y en dicho año fue sin contratiempos, asumo que el personal en el Aeropuerto estaba capacitado para resolver problemas como el mío.

Hasta el presente no se ha explicado ni tomado provisiones por la forma irregular o dolosa de ganar dinero de BOA a costa de sus pasajeros, argumentando que un programa informático no permite el abordaje un día y al día siguiente si lo permite pero con el pago de un nuevo pasaje.

La actuación de la ATT en definitiva deja muchas interrogantes, en este contexto no se ha explicado: 1) Las razones y fundamentos que me impidieron abordar el vuelo, porque la explicación de que es el sistema informático es el absurdo llevado al extremo, 2) Cuáles han sido "aspectos o incumplimientos personales el sistema "Secure Flight" o el impide el abordaje" "las inhibiciones o el NOT CLEARED"; pregunta; a la fecha están superadas esas trabas o son de carácter definitivo o se presentarán en cada oportunidad que pretenda viajar en BOA.

En caso de ser definitiva esta condición la ATT no ha explicado ante qué Autoridad hay que impugnar este hecho, dado que según su explicación de que no es de su competencia regular los temas informáticos no es suficiente, habida cuenta que los programas informáticos al final son una herramienta de trabajo que están sujetos a errores como en mi caso y a la negligencia de las personas que la operan.

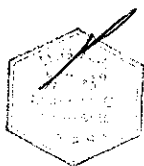
La ATT no ha explicado si en cada viaje que pretenda realizar a Estados Unidos en BOA debo comprar dos pasajes el primero para que se hagan las gestiones ante los operadores del programa "Secure Flight" o el No Show Internacional para que levanten las restricciones y el segundo ya para el viaje efectivo, como en los hechos ocurrió.

Dentro de la presente reclamación BOA no ha aportado prueba alguna o razón coherente sobre las supuestas razones que acrediten que mi persona sea la responsable de "no estar habilitada por razones estrictamente personales", para viajar en el tramo Santa Cruz- Miami y tampoco acreditó cómo al día siguiente si me encontraba habilitada por gestión de la misma BOA y obviando las "razones personales" o el No Show Internacional que el día anterior me impidieron viajar.

Del mismo modo la ATT no ha demostrado cuáles han sido las razones personales que me han impedido viajar, asimismo no ha demostrado la razón y del porqué si pude viajar al día siguiente pagando un nuevo pasaje a solicitud de BOA.

2.2.- DE LOS ARGUMENTOS DE BOA EN EL RECURSO DE REVOCATORIA.-

En el punto 1 de la Resolución No. **118/2019** de fecha 6 de diciembre de 2019 se detalla los agravios que invoca BOA, al respecto corresponde aclarar lo siguiente: Conforme a las pruebas aportadas dentro el proceso, se infiere que por la negligencia de BOA el día 3 de agosto de 2016 no pude realizar el viaje a Miami sus tenía previsto para hrs. 17.15 desde la ciudad de La Paz, y como consecuencia de este acto perdí la conexión del día siguiente jueves 4 de agosto a hrs. 9:42 que debía trasladarme de Miami a Orlando. Conclusión la negligencia de BOA le obliga al reembolso que debe hacer a la suscrita, igual al costo del pasaje La Paz – Miami y el costo del pasaje Miami - Orlando, conforme he solicitado en los innumerables memoriales que sustentan la presente reclamación; reservándome el derecho de plantear la reclamación



por los daños y perjuicios que me ha ocasionado en jurisdicción nacional o internacional, decisión que tomare más adelante."

- Al respecto, esta instancia jerárquica considera que cabe reiterar que en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019 de 06 de diciembre de 2019, la ATT determinó que la responsabilidad por el no abordaje de la nave de BOA el día 03 de agosto de 2016 en la ruta La Paz – Miami no recae en la usuaria, razón por la cual el cobro del no show internacional es injustificado y no corresponde; en este sentido, realizar nuevamente un análisis a la argumentación vertida por la señora Nowotny, transcrita en el punto 3 del presente considerando, resulta innecesaria; asimismo, en lo referente al anuncio de plantear la reclamación por los daños y perjuicios que se hubiesen ocasionado, la reclamante se encuentra en todo su derecho a plantearlas ante cualquier autoridad competente para conocer tal acción.

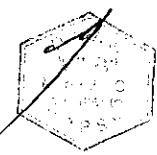
4) "2.- Con total falta de coherencia la ATT resuelve revocar (propriadamente anular obrados) la totalidad de la resolución, RAR 59/2019, sin advertir que BOA dentro de su recurso está observando el monto de US\$ 270 que me debe reembolsar reconociendo implícitamente la negligencia y el deber de reparar el daño por el tramo nacional, en este contexto BOA argumenta que no existe normativa para pagar la pérdida de la conexión Miami - Orlando, al respecto corresponde señalar que **el daño se ha producido por un solo acto imputable a BOA** como es la falta de profesionalidad en la gestión del embarque con el destino previsto en el pasaje que he adquirido de dicha aerolínea, cuya obligación en definitiva era trasladarme desde La Paz hasta Miami el día 3 de agosto de 2016.

3.- Del recurso de BOA se desprende dos conclusiones; a) reconoce su proceder negligente únicamente en el tramo La Paz-Miami, b) no desea reembolsar la pérdida de la conexión Miami - Orlando porque asume que no existe normativa que regule dicho acto, olvidando que existe responsabilidad como transportista y que su obligación es hacerme llegar al destino contratado en el tiempo estipulado conforme a los términos del pasaje que he pagado, dado que Miami es la puerta de ingreso a USA y mal BOA puede asumir que todos sus pasajeros tienen como destino final Miami y que el tiempo en estos viajes no tiene ninguna importancia.

4.- BOA cuenta con seguros para todas estas contingencias y bien puede acogerse a su póliza de seguro para resolver mi caso, en este contexto comunicamos que no cejaremos en la presente demanda hasta alcanzar justicia contra el abuso y la indolencia de su personal y ejecutivos.

5.- Finalmente, cabe hacer notar al señor Ministro tanto la ATT como BOA son totalmente inoperantes e ineficientes son tres años que vengo tramitando la presente reclamación de un asunto que es completamente claro y simple, tanto por los argumentos expuestos como por las pruebas aportadas y la negativa de la simple aplicación de la Ley que en su esencia protege al pasajero. La Resolución Revocatoria nuevamente puso la reclamación a fojas cero y asumimos que la ATT para fundamentar su nueva resolución se tomará otros dos años, en un claro propósito de cansarnos y de favorecimiento a BOA.

- El Artículo 28 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que:
"Son elementos esenciales del acto administrativo los siguientes: (...) b) **Causa:** Deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable; (...) e) **Fundamento:** Deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que



inducen a emitir el acto, consignando, además, los recaudos indicados en el inciso b)..."

A su vez, el Artículo 30 de la indicada Ley N° 2341, expresamente dispone que:

"Los actos administrativos serán motivados con referencia a hechos y fundamentos de derecho cuando: a) Resuelvan recursos administrativos (...)".

Al respecto, existen múltiples precedentes administrativos que establecieron que la ausencia de una suficiente fundamentación y/o motivación en la emisión de actos administrativos, importa carencia de uno de los elementos esenciales, si no el más importante de todos estos elementos, consecuentemente procede la nulidad si esta hubiese sido invocada, o la revocatoria si la autoridad administrativa constataste esta anomalía en el acto administrativo que le corresponde analizar.

Del análisis efectuado por la ATT y la argumentación expuesta, es elocuente que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 59/2019 de 12 de marzo de 2019, cuenta con fundamentación para justificar las decisiones emitidas luego impugnadas, concretamente las disposiciones resolutivas Segunda y Cuarta, por tanto dichas disposiciones o decisiones se encuentran plenamente motivadas, por lo que la argumentación del recurso de revocatoria interpuesto en su contra, carece de sustento.

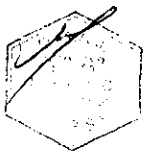
Como consecuencia de la revocatoria dispuesta a través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019 de 06 de diciembre de 2019, el ente regulador debe emitir un nuevo acto administrativo debidamente sustentado y motivado que resuelva, en base a la prueba existente, los fundamentos de descargo presentados por la Empresa Pública Boliviana de Aviación; lógicamente el regulador deberá considerar aquellos elementos consignados en la resolución revocada que representen verdad material y hayan logrado el convencimiento del regulador para disponer lo que correspondió y complementar la fundamentación extrañada que justifiquen todas las determinaciones asumidas.

Los criterios expuestos por la usuaria en sentido que la responsabilidad por el presunto perjuicio ocasionado es atribuible a BOA, adicionando cuestionamientos a la labor de los funcionarios de la empresa de aeronavegación que resultan irrelevantes para el análisis de la presunta infracción cometida, constituyen tan sólo una parte de los elementos integradores del proceso administrativo, conclusión que debe ser corroborada o denegada por la autoridad competente en una resolución administrativa, debidamente fundamentada y motivada y emitida dentro del plazo que establezca la correspondiente reglamentación.

Por otra parte, resulta impertinente y reprochable que la usuaria alegue como fundamento en su recurso, que la Empresa Pública Boliviana de Aviación cuenta con seguro para estas contingencias y que puede acogerse a la póliza para resolver el caso, toda vez que la normativa vigente no contempla como elemento motivador de una resolución la existencia o no de un seguro de riesgos y por otra parte, la concurrencia del siniestro que motive la reparación del seguro, no es asunto de competencia de la ATT ni de la incumbencia de la usuaria reclamante.

5) "III.- PETITORIO:

Por lo expuesto solicito a usted rechazar la **RESOLUCIÓN REVOCATORIA ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019 DE FECHA 6 DE DICIEMBRE DE 2019** que me causa perjuicio y daño en mi patrimonio por la conducta abusiva y desaprensiva de



BOA, al efecto en aplicación del artículo 58 - I de la Ley 2341 **definir en el fondo mi reclamación** y que en definitiva BOA me reembolse la suma de Bs. 2.923.20 (Dos Mil Novecientos Veintitrés 20/100 Bolivianos) y además sea sancionado para el pago de daños y perjuicios conforme a la economía jurídica, vigente en el país.

OTROSÍ 1ro.- Solicito al señor Ministro muy respetuosamente quiera pronunciar resolución **sobre el fondo la presente reclamación**, dado que la ATT se encuentra incapacitada de aplicar la Ley administrativa por desconocimiento de la misma y porque el tiempo de 3 años para resolver este tema por demás simple, es un abuso incalificable, que es explicable únicamente por un descarado favorecimiento a favor de BOA. (...)"

- El aludido Artículo 58 de la Ley N° 2341, no guarda relación con una supuesta atribución de la instancia jerárquica para definir en el fondo la reclamación presentada, por lo cual la solicitud de la recurrente no cuenta con fundamento legal. Por otra parte, el parágrafo II del Artículo 91 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, establece que el recurso jerárquico será resuelto: **a)** Desestimándolo cuando hubiese sido interpuesto fuera de término o por un recurrente no legitimado; o no cumpla con los requisitos esenciales de forma exigidos; o hubiese sido interpuesto contra una resolución que previamente no fue impugnada mediante recurso de revocatoria; no cumple con los requisitos formales esenciales exigidos; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia; **b)** Aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado; o **c)** Rechazando el recurso, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

Por lo anterior, al no contar este Ministerio con atribuciones para resolver en el fondo la reclamación presentada, la solicitud de la recurrente no puede ser atendida favorablemente.

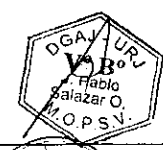
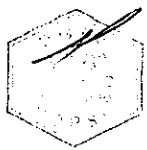
CONSIDERANDO:

➤ **CONCLUSIONES**

Que, mediante Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 0338/2020 de 09 de junio de 2020, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina y la valoración de las pruebas ofrecidas y de toda otra documentación presentada, concluye que el acto administrativo impugnado cuenta con los elementos esenciales establecidos en el Artículo 28 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, conteniendo la suficiente motivación y fundamentación que justifica la decisión asumida.

Que, de acuerdo al precitado Informe Jurídico, la argumentación expuesta por la señora Georgina Sandra Villegas Nowotny en el recurso jerárquico de 18 de diciembre de 2019, no desvirtúa la fundamentación plasmada por el regulador en el acto impugnado, por lo que corresponde rechazar el recurso y confirmarlo en todas sus partes.

Que, de conformidad a la referida conclusión, en el ya indicado Informe Jurídico se recomienda la emisión de una Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico interpuesto por Georgina Sandra Villegas de Nowotny contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019 de 06 de diciembre de 2019 confirmándola en todas sus partes, correspondiendo en consecuencia a la ATT emitir una nueva resolución administrativa regulatoria que



resuelva los cargos contenidos en el Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 228/2018 y los argumentos de descargo presentados por la Empresa Pública Boliviana de Aviación - BOA en forma congruente tal como se dispuso en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019 de 06 de diciembre de 2019, sea en el plazo previsto en el parágrafo I del Artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

Que, el inciso c) del parágrafo II del Artículo 91 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, establece que el recurso jerárquico será resuelto rechazando el recurso, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

CONSIDERANDO:

Que, por Decreto Supremo N° 4196, de 17 de marzo de 2020, el Órgano Ejecutivo declaró emergencia sanitaria nacional y cuarentena en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia contra el brote del Coronavirus (COVID-19), estableciendo medidas de contención, prevención y protección en el ámbito laboral y de transporte.

Que, el parágrafo II de la Disposición Adicional Tercera del citado Decreto Supremo N° 4196 dispone que: *"II. Mientras dure la emergencia sanitaria nacional y cuarentena, las entidades públicas de nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas en el marco de sus atribuciones y competencias, deberán flexibilizar y reprogramar los plazos y procedimientos administrativos"*.

Que, en la Parte Resolutiva Primera de la Resolución Ministerial N° 066 de 23 de marzo de 2020, emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, se dispuso la SUSPENSIÓN de los plazos procesales administrativos de todos los trámites y recursos administrativos que se encuentran en curso de trámite y pendientes en el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, mismo que correrá a partir de la fecha de la emisión de la presente Resolución hasta la reanudación de plazos procesales a ser dispuesta por la Máxima Autoridad Ejecutiva de esa Cartera de Estado.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 097 de 1° de junio de 2020, la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, dispone la reanudación de plazos procesales administrativos en instancia jerárquica que se encuentren en curso de trámite y pendientes en esta cartera de Estado.

CONSIDERANDO:

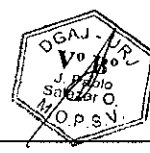
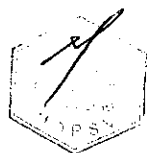
Que, mediante Decreto Presidencial 4141 de 28 de enero de 2020, la señora Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia, designó al ciudadano Iván Arias Durán como Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

POR TANTO:

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

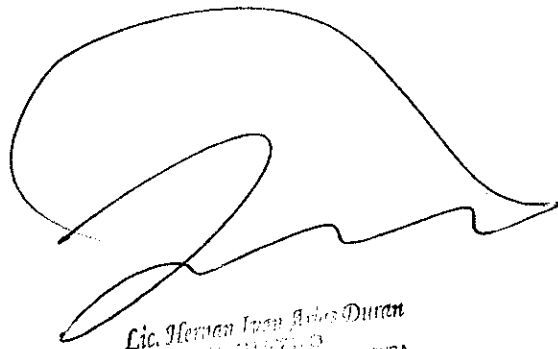
RESUELVE:

PRIMERO.- RECHAZAR el recurso jerárquico interpuesto por Georgina Sandra Villegas de Nowotny contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019 de 06 de diciembre de 2019 emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.



SEGUNDO.- INSTRUIR a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT que, de conformidad a lo dispuesto en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 118/2019 de 06 de diciembre de 2019 y las consideraciones de esta Resolución Ministerial Jerárquica, emita una nueva resolución administrativa regulatoria que resuelva los cargos contenidos en el Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 228/2018 y los argumentos de descargo presentados por la Empresa Pública Boliviana de Aviación - BOA en forma congruente, sea en el plazo previsto en el párrafo I del Artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

Comuníquese, regístrese y archívese.



Lic. Hernan Juan Ariles Duran
Ministerio de
Obras Públicas, Servicios y Vivienda
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

