



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 088

La Paz, 25 ABR. 2019

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Humphrey Armando Roca Becerra, en representación de la Empresa Pública Transporte Aéreo Militar TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 98/2018 de 28 de noviembre de 2018, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

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

1. En fecha 10 de enero de 2018, Maribel Inés Jáuregui Caballero y Carlos Rojas Zarate presentaron reclamación directa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes a través de la oficina virtual mireclamo.bo, señalado que el vuelo OM 931 del operador TAM, con fecha de salida el 23 de diciembre de 2017 a horas 13.30, ruta La Paz – Cochabamba, se demoró por 8 horas, se encontraba junto a su bebe de 11 meses y su esposo y no recibieron ningún tipo de compensación, por lo que se solicita las compensaciones que corresponden de acuerdo a norma (fojas 1 a 2).
2. En fecha 5 de febrero de 2018 los usuarios presentaron reclamación administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, señalando que el día 23 de diciembre de 2017, el vuelo La Paz – Cochabamba estaba programado para horas 13.30, pero que se lo realizó a horas 20.00, con casi ocho horas de retraso, provocándose perjuicios en las actividades personales y profesionales, por lo que se solicitó se impongan sanciones a TAM por irresponsabilidad y por las demoras ocasionadas a los pasajeros y se instruya la reparación de los perjuicios ocasionados y se compense económicamente (fojas 5 a 6).
3. Mediante Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ A-ODE-TR LP 117/2018 de 25 de julio de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos contra de la Empresa Pública Transporte Aéreo Militar TAM: I. Por la presunta infracción del inciso l) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165, Ley General de Transporte, que establece como infracción contra los derechos de los usuarios el incumplimiento de los itinerarios de puntualidad y cancelación, aprobados por la autoridad competente, en relación a la supuesta vulneración del artículo 13 y numeral 3 del inciso a) del parágrafo III del artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285, que señalan, por una parte, que como resultado del contrato de transporte, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, conforme a los horarios, itinerarios y demás normas aeronáuticas, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa y por otra, que cuando haya demora en la iniciación del vuelo y por lo tanto no se cumpla con el horario programado del vuelo y la demora sea superior a seis (6) horas, además de los alimentos y comunicación telefónica, el transportador deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del boleto sobre el trayecto incumplido, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada por el mismo, respecto a lo dispuesto en el inciso c) del parágrafo I del artículo 45 del citado reglamento, que establece que en la rutas nacionales cuando la demora sea superior a seis horas, el incumplimiento de las compensaciones será sancionado con el cuarenta (40%) del importe del billete del pasaje por tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario. Además la supuesta vulneración contenida en el inciso f) del artículo 101 de la Ley N° 2902, Ley de Aeronáutica Civil de Bolivia, que señala como derecho de los pasajeros, el percibir reembolso por daños y perjuicios ocasionados. II. Por la presunta comisión de la infracción de tercer grado establecida en el inciso f) del parágrafo III del artículo 71 del Reglamento Regulatorio de Transporte Aéreo aprobado mediante Resolución Ministerial N° 30, que establece como infracción de los operadores, no aplicar los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Regulatoria (fojas 18 a 22).
4. A través de memorial de fecha 22 de agosto de 2018, Humphrey Roca Becerra, en representación de la Empresa Pública Transporte Aéreo Militar TAM, contestó al Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ A-ODE-TR LP 117/2018 presentando descargos, señalado que el usuario presentó su reclamación fuera de plazo por lo que caducó su derecho y por lo que no corresponde la formulación de cargos (fojas 34 a 35).





5. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ- RA-ODE-TR LP 139/2018 de fecha 27 de septiembre de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, resolvió: **I.** Declarar fundada la reclamación administrativa presentada por Maribel Inés Jáuregui Caballero y Ricardo Rojas Zarate contra TAM al no haber el operador desvirtuado la comisión de la infracción establecida en el inciso l) del párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165, Ley General de Transporte, en relación a la vulneración del artículo 13 y numeral 3 del inciso a) del párrafo III del artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285, respecto a lo dispuesto en el inciso c) del párrafo I del artículo 45 del citado reglamento. Además de la vulneración contenida en el inciso f) del artículo 101 de la Ley N° 2902, Ley de Aeronáutica Civil de Bolivia, por cuanto no presentó pruebas necesarias y suficientes que demuestren que no existió demora en el vuelo La Paz – Cochabamba de 23 de diciembre de 2017. **II.** Declarar fundada la reclamación al no haber el operador desvirtuado la comisión de la infracción de tercer grado establecida en el inciso f) del párrafo III del artículo 71 del Reglamento Regulatorio de Transporte Aéreo aprobado mediante Resolución Ministerial N° 30, al haber incumplido lo establecido en los numerales 13, 14 y 16 de la Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 133/2009, por cuanto no presentó pruebas necesarias y suficientes que demuestren haber cumplido con los procedimientos de atención de reclamos aprobados por la Autoridad Regulatoria. **III.** Instruir a TAM efectuar el pago de la compensación establecida en el inciso c) del párrafo I del artículo 45 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 a favor de Maribel Inés Jáuregui Caballero y Ricardo Rojas Zarate por incumplimiento de compensaciones en vuelos nacionales en caso de demora o interrupción; es decir, que el operador realice el pago del cuarenta por ciento (40%) del importe de cada uno de los billetes, debiendo remitir la constancia a la ATT. **IV.** Sancionar a TAM con la imposición de la multa de UFV10.000.- (Diez mil 00/100 Unidades de Fomento a la Vivienda), por la comisión de la infracción de tercer grado establecida en el inciso f) del párrafo III del artículo 71 del Reglamento Regulatorio de Transporte Aéreo aprobado mediante Resolución Ministerial N° 30, por no aplicar los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Regulatoria; tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 40 a 46):

i) Considerando que el hecho generador del reclamo se suscitó en fecha 23 de diciembre de 2017 y habiendo los usuarios presentado su reclamación directa el 10 de enero de 2018, transcurrió 11 días desde el día del hecho, es decir la reclamación directa fue presentada dentro del plazo establecido por la norma.

ii) Considerando que el operador debió emitir resolución respondiendo a la reclamación directa hasta el 19 de enero de 2018; los usuarios a partir de esta fecha debieron presentar su reclamación administrativa en el plazo máximo de 15 días administrativos, constatándose que fue presentada ante la ATT el 5 de febrero de 2018, es decir dentro del plazo establecido por norma.

iii) No corresponde emitir criterio alguno acerca de los argumentos referidos sobre la extinción por caducidad, siendo que no existe lesión al debido proceso. Por otro lado, es necesario recordar al operador la obligación de dar atención a los reclamos presentados por los usuarios, brindándoles la resolución de respuesta bajo la correcta descripción de los hechos, debiendo pronunciarse en primera instancia, al efecto, debe señalarse que no se evidenció el cumplimiento de tal aspecto en la carpeta administrativa.

iv) El operador omitió presentar elementos necesarios que permitan comprobar el motivo y el tiempo exacto de la demora del vuelo en la ruta La Paz – Cochabamba de 23 de diciembre de 2017, más al contrario reconoció que existió demora en el vuelo, limitándose a señalar que la reclamación directa y administrativa presentada por los usuarios fue extemporánea. En tal sentido, se puede concluir afirmando que el operador no logró desvirtuar los cargos impuestos, correspondiendo declarar fundada la reclamación administrativa, en virtud al artículo 65 del "Decreto Supremo N° 27172" (sic).

v) Se concluye afirmando que el operador no logró demostrar que el 23 de diciembre de 2017 el vuelo objeto de análisis no sufrió demora. Por lo que corresponde que el operador realice el pago





de la sanción del 40% del importe de cada uno de los billetes de pasaje a favor de los usuarios, conforme lo previsto en el inciso c) del parágrafo I del artículo 45 del "Decreto Supremo N° 285" (sic).

vi) El operador aceptó no haber brindado respuesta a la reclamación directa presentada por los usuarios, constatándose que la misma no fue emitida. En ese sentido, se concluye que no se dio cabal cumplimiento al procedimiento de atención de reclamos, por lo que el operador no desvirtuó el cargo formulado en su contra, correspondiendo declarar fundada la reclamación administrativa en virtud al artículo 65 del "Decreto Supremo N° 27172" (sic).

vii) La Autoridad constató en el Sistema de Registro de Resoluciones (SIREG) que TAM cuenta con antecedentes por la comisión de la infracción "no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente", al ser la segunda vez que incurre en ella, corresponde imponerle la sanción de multa pecuniaria de UFV10.000.- en cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 del Reglamento Regulatorio de Transporte Aéreo aprobado mediante Resolución Ministerial N° 30.

6. Mediante memorial de 16 de octubre de 2018, Humphrey Roca Becerra, en representación de la Empresa Pública Transporte Aéreo Militar TAM, interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 139/2018 de fecha 27 de septiembre de 2018, argumentando lo siguiente (fojas 49 a 50):

i) Del historial de reserva de vuelo se tiene que los usuarios adquirieron los tickets de vuelo el 6 de noviembre de 2017, dos tickets de vuelo uno para el 20 de febrero en la ruta La Paz – Santa Cruz mismo que se abordó sin ningún problema y el segundo para el 24 de febrero en la ruta San Cruz – La Paz mismo que según reporte de control de operaciones diario CCO, fue cancelado porque ocurrió un imprevisto, caso fortuito como lo es la ingesta de aves.

ii) En base al procedimiento de reclamos ante ODECO el usuario tiene 20 días para plantear su reclamo ante la entidad con o sin la respuesta tiene 15 días para plantear su reclamo administrativo el cual ya caducó superabundantemente, por lo tanto no corresponde la formulación de cargos.

7. El 28 de noviembre de 2018, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 98/2018 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por la Empresa Pública Transporte Aéreo Militar TAM, confirmando en todas sus partes la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ- RA-ODE-TR LP 139/2018, de acuerdo a los siguientes fundamentos (fojas 51 a 55):

i) Los datos expuestos por el operador no condicen con los datos del caso en cuestión dado que el vuelo demorado que generó las reclamaciones directa y administrativa por parte de los usuarios corresponde al número OM 931 en la ruta La Paz – Cochabamba, y no como erróneamente cito TAM en la ruta Santa Cruz – La Paz; la fecha en la que se produjo la demora en el vuelo corresponde al 23 de diciembre de 2017 y no al 24 de febrero y no existe evidencia de que se trató de un vuelo cancelado, más bien la reclamación versó sobre vuelo demorado. La carga de la prueba en reclamaciones administrativas recae sobre el operador, y dado que se trata de una simple alegación no demostrada por parte del operador, en atención que no acompañó prueba alguna que demuestre lo afirmado, el argumento del recurrente carece de fundamento.

ii) El artículo 35 del "reglamento" (sic) establece que la caducidad es una forma de terminación del procedimiento administrativo fundada en la imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevinientes, de aplicación en los procedimientos que tengan por objeto el otorgamiento de derechos a los administrados o la obtención de cualquier tipo de autorización o permiso para el ejercicio de los mismos.

iii) Resulta por demás infundado el planteamiento del recurrente toda vez que el procedimiento que fue seguido en su contra se trata de uno de reclamación administrativa por demora en el vuelo La Paz – Cochabamba de 23 de diciembre de 2017 y por no haber cumplido con los procedimientos de atención de reclamos aprobados por la Autoridad Regulatoria, no



concurriendo acto administrativo alguno que le imponga obligaciones esenciales, respecto al cual pueda decretarse su extinción por caducidad.

iv) Conforme a lo establecido por el párrafo II del artículo 55 del “reglamento” (sic) la reclamación directa debe ser presentada dentro de los veinte días hábiles administrativos del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva, por lo que considerando que el hecho generador del reclamo se suscitó el 23 de diciembre de 2017 y habiendo los usuarios presentado su reclamación directa el 10 de enero de 2018, transcurrieron 11 días desde el día del hecho, es decir tal reclamación fue presentada dentro del plazo establecido por norma; y que en el marco del párrafo I del artículo 59 de la misma norma, el plazo para presentar la reclamación administrativa es de 15 días, por lo que considerando que el operador debió emitir resolución en 7 días, respondiendo a la reclamación directa hasta el 19 de enero de 2018, los usuarios a partir de esa fecha debieron presentar su reclamación administrativa en el plazo de 15 días hábiles administrativos, constatándose que fue presentada ante la ATT el 5 de febrero de 2018, es decir dentro del plazo establecido por norma.

8. El 13 de diciembre de 2018, Humphrey Armando Roca Becerra, en representación de la Empresa Pública Transporte Aéreo Militar TAM, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 98/2018 de 27 de septiembre de 2018, reiterando los argumentos que fueron expuestos en el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ- RA-ODE-TR LP 139/2018 (fojas 58 a 59).

9. A través de Auto RJ/AR-96/2018 de 15 de diciembre de 2018, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radico el recurso jerárquico interpuesto por Humphrey Armando Roca Becerra, en representación de Empresa Pública Transporte Aéreo Militar TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 98/2018 de 27 de septiembre de 2018 (fojas 61).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 174/2019 de 11 de abril de 2019, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico interpuesto por Humphrey Armando Roca Becerra, en representación de Empresa Pública Transporte Aéreo Militar TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 98/2018 de 27 de septiembre de 2018 y, en consecuencia, se la confirme totalmente.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 174/2019, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El párrafo I del artículo 54 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172, establece que el usuario tiene el derecho de recibir por parte de la empresa o entidad regulada, a través de su Oficina de Atención al Consumidor – ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.
2. El párrafo II del artículo 55 del Reglamento a la Ley N° 2341, para el Sistema de Regulación Sectorial aprobado por Decreto Supremo N° 27172, señala que la reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
3. Por su parte, el artículo 57 de mencionado reglamento establece que la empresa o entidad regulada resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE; a falta de éste: a) A los tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o b) A los quince (15) días en los demás casos.
4. El párrafo I del artículo 59 del Reglamento a la Ley N° 2341, para el Sistema de Regulación Sectorial aprobado por Decreto Supremo N° 27172, establece que si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al





efecto, el usuario o un tercero por él, podrán presentarlo a la Superintendencia competente, en el plazo de quince (15) días.

5. Por su parte el parágrafo I del 62 del mismo cuerpo legal, dispone que el Superintendente correrá traslado de la reclamación y de los cargos imputados a la empresa o entidad regulada para que los conteste y acompañe la prueba relacionada con la reclamación del usuario, dentro de los siete (7) días siguientes a su notificación.

6. El artículo 35 del Reglamento de la Ley N° 2341 Ley de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172 de fecha 15 de septiembre de 2013, establece que la caducidad es una forma de terminación del procedimiento administrativo fundada en la imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevinientes, de aplicación en los procedimientos que tengan por objeto el otorgamiento de derechos a los administrados o la obtención de cualquier tipo de autorización o permiso para el ejercicio de los mismos.

7. Una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, corresponde analizar los argumentos señalados por el recurrente, en cuanto al argumento de que: *“del historial de reserva de vuelo se tiene que los usuarios adquirieron los tickets de vuelo el 6 de noviembre de 2017, dos tickets de vuelo uno para el 20 de febrero en la ruta La Paz – Santa Cruz mismo que se abordó sin ningún problema y el segundo para el 24 de febrero en la ruta San Cruz – La Paz mismo que según reporte de control de operaciones diario CCO, fue cancelado porque ocurrió un imprevisto, caso fortuito como lo es la ingesta de aves”*; es pertinente reiterar lo señalado por la Autoridad Regulatoria en cuanto a que: *“los datos expuestos por el operador no conciben con los datos del caso en cuestión dado que el vuelo demorado que generó las reclamaciones directa y administrativa por parte de los usuarios corresponde al número OM 931 en la ruta La Paz – Cochabamba, y no como erróneamente cito TAM en la ruta Santa Cruz – La Paz; la fecha en la que se produjo la demora en el vuelo corresponde al 23 de diciembre de 2017 y no al 24 de febrero y no existe evidencia de que se trató de un vuelo cancelado, más bien la reclamación versó sobre vuelo demorado”*, en ese sentido, se debe tener presente que el recurrente debe fundamentar y motivar sus pretensiones, conforme a los artículos 41 y 58 de la Ley N° 2341, que establecen que los recursos administrativos deben ser fundados y deberán contener los hechos, motivos y solicitud en la que se concrete con toda claridad lo que se pretende, por lo que se evidencia que lo argumentado por el recurrente carece de asidero fáctico legal.

8. Con relación al argumento de que: *“en base al procedimiento de reclamos ante ODECO el usuario tiene 20 días para plantear su reclamo ante la entidad con o sin la respuesta tiene 15 días para plantear su reclamo administrativo el cual ya caducó superabundantemente por lo tanto no corresponde la formulación de cargos”*; es prudente tener presente que la caducidad conforme lo establece el artículo 35 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27172, es una forma de terminación de los procedimientos administrativos que tengan por objeto el otorgamiento de derechos a los administrados o la obtención de cualquier tipo de autorización o permiso para el ejercicio de los mismos, y no como en caso de autos para procedimientos sancionatorios emergentes de reclamaciones de usuarios. En este sentido, lo señalado por la ATT es correcto, interpretando adecuadamente la normativa al presente caso.

9. En relación a que: *“las reclamaciones directa y administrativa fueron presentadas fuera de plazo”*; es necesario reiterar la posición establecida por la ATT, al demostrarse con absoluta precisión que las reclamaciones fueron presentadas dentro de los plazos establecidos en los artículos 55 y 59 del Reglamento a la Ley N° 2341, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172, en razón a que la reclamación directa debe ser presentada dentro de los veinte días hábiles administrativos del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva, por lo que considerando que el hecho generador del reclamo se suscitó el 23 de diciembre de 2017 y habiendo los usuarios presentado su reclamación directa el 10 de enero de 2018, transcurrieron 11 días desde el día del hecho, es decir tal reclamación fue presentada dentro del plazo establecido por norma; en ese entendido, el plazo para presentar la reclamación administrativa es de 15 días, por lo que considerando que el operador debió emitir resolución en 7 días, respondiendo a la reclamación directa hasta el 19 de enero de 2018, los usuarios a partir de esa fecha debieron presentar su reclamación administrativa en el plazo de 15 días hábiles administrativos, constatándose que fue presentada ante la ATT el 5 de febrero de





2018, es decir dentro del plazo establecido por norma. Conforme a lo sucintamente explicado, lo argumentado por el recurrente carece de fundamento real.

10. En consideración a lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Humphrey Armando Roca Becerra, en representación de Empresa Pública Transporte Aéreo Militar TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 98/2018 de 27 de septiembre de 2018, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el recurso jerárquico planteado por Humphrey Armando Roca Becerra, en representación de Empresa Pública Transporte Aéreo Militar TAM, en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 98/2018 de 27 de septiembre de 2018, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

Oscar Coca Antezana
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda

