



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° **269**
La Paz, **25 NOV. 2019**

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por Gonzalo Suarez Maldonado, en representación de Compañía de Servicios de Transporte Aéreo Amazonas S.A. – AMASZONAS S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 59/2019 de 5 de julio de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

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

1. De acuerdo a lo establecido por la ATT, el 3 de diciembre de 2018, Israel Rivero Miranda y su esposa Cristina Beltrán de Rivero presentaron reclamación directa en contra de la Línea Aérea AMASZONAS S.A. sobre el vuelo La Paz-Iquique de 2 de diciembre de 2018, manifestando: "Pido se haga una verificación de cámaras en aeropuerto, ya que el vuelo N° 422 con Código RW6UY6 indicaba salida 12:15 pm; nosotros ingresamos al Aeropuerto de El Alto a las 10:20 a.m., luego hicimos el *check in* a las 10:40 la persona que nos atendió nos indicó que pasemos por inspección y preembarque, hicimos eso y luego de la revisión aproximada a las 11:28 am, de allí nos dirigimos a inmigración, donde nos estaban realizando el trámite, allí a horas 11:55 am se acercó una funcionaria de Amazonas pidiendo la anulación al funcionario de inmigración y nos dijo que bajemos porque el vuelo ya estaba en el aire. Le dijimos que todavía no era la hora de despegue y nos dijo que 12:15 que el avión estaba en pleno vuelo, su jefe o encargado, afirmó que nos dejó el vuelo y que 12:15 que indica el billete el avión está en medio vuelo. Revisaron su computadora dando explicaciones contradictorias; ofreció cambiar al lunes 3 de diciembre a la misma hora, aumentando \$us.480.-, luego de 20 minutos dijo que sí había espacio, pero que serían \$us.900.- por cobro de multas y penalidades, ese momento nos pareció mucho y dijimos que si la vuelta era el día 5 de diciembre, funcionario revisó y dijo que sí; aceptado el pago del incremento hizo esperar unos 30 minutos para después decir que no se podía porque había tres espacios y éramos cuatro y que el billete de la bebé decía CHILD. Se pidió aunque sea los tres pasajes, a lo que se contestó que ya no había espacio. Afirmando que había todo un año para hacer el cambio de horario de vuelo. Llegando a Cochabamba en la central de Amazonas dijeron que sí había el vuelo y que nos lo habían reservado en La Paz para las 12:15. Debido al mal trato y a las confusas explicaciones se optó por no viajar y se exigió la devolución del pasaje de ida y vuelta que son Bs8.970 y de Cochabamba a La Paz Bs700, por perjuicios y daños, ya que el viaje era urgente y por negocio" (fojas 1 a 6).

2. El 19 de diciembre de 2018, el operador resolvió la reclamación directa interpuesta por los usuarios señalando que verificado en el historial del vuelo de La Paz a Iquique, el pasajero no se presentó en la puerta de embarque, por lo que el personal informó que el vuelo estaba cerrado y que no podía realizar su embarque, porque la documentación del vuelo ya había sido notificada para el traslado de pasajeros a la aeronave y listados cerrados para el inicio de la operación. Sobre la solicitud de la revisión de cámaras de seguridad, la misma debe ser solicitada a SABSA. Se evidenció que no cumplió con las 2 horas previas establecidas para un vuelo internacional, que el personal sí le informó que ingresara de manera inmediata a la sala de preembarque asignada; en tanto que el usuario inició ese proceso 48 minutos después de realizado su chequeo al vuelo, ingresando casi 30 minutos después a la sala de embarque y cumplir con los controles de seguridad, no realizó su control migratorio de manera inmediata, realizándolo de forma extemporánea. Por lo expuesto, el reclamo se declara improcedente. Pese a esta situación y de que el siguiente vuelo disponible se encontraba con pocos espacios, se brindó la opción de utilizar sus pasajes con el pago de las penalidades, sin que acepte. La solicitud de reembolso de pasajes será procesada bajo el siguiente criterio de descuentos: 1. Descuento del 15% de la tarifa neta de cada uno de sus pasajes. 2. Descuento por la no presentación al vuelo. 3. Descuento de la tasa aeroportuaria de SABSA, siendo que al ingresar su persona a la sala de embarque, generó el cobro automático de la misma. 4. Otros establecidos en base al punto de compra. El cálculo del reembolso será realizado por el departamento de devoluciones en un tiempo no menor al establecido por la normativa vigente (fojas 16 a 18).

3. El 3 de enero de 2019, al no estar de acuerdo con la respuesta a su reclamación directa, el

1

DGAJ-URU
Vº Bº
Maria Guillen
M.O.P.S.V.

DGAJ
Vº Bº
Marlon Aguilar
M.O.P.S.V.



usuario por sí mismo y a nombre de Cristina Beltrán Condori de Rivero, Regina Trinidad Rivero Beltrán y Mariana Inés Rivero Beltrán presentó reclamación administrativa ante la ATT reiterando los argumentos antes expuestos y señalando además lo siguiente: "(...) no estoy de acuerdo con la forma en que me dan a entender que toda la culpa fue nuestra por no hacer el pre embarque, asimismo, señalan que el personal de Amazonas La Paz nos atendió con cordialidad y de manera explícita. Sin embargo, desde el momento que nos hablan en migración nos trataron de modo poco amable y añadiendo más tiempo a la hora que en realidad era. También en la respuesta que me envían indica que nosotros (no aceptamos el recorrer el día/hora de vuelo), sin embargo, nosotros sí aceptamos el incremento de \$us900.-, pero fueron ellos los que no quisieron cambiar el día del vuelo y nos daban rodeos en la respuesta, es por este tipo de trato que nos sentimos indignados con la aerolínea. También quiero aclarar que al momento que nos hicieron el check in el funcionario de La Paz en ningún momento nos dijo que era tarde o nos apresuremos, solo me preguntó cuándo había comprado los pasajes y en donde luego del check nos dijo que hagamos la inspección y pasar por puerta 20 (...) También quiero hacer notar que se me vendió un pasaje para la bebé de 1 año y cinco meses, siendo que esto no está dentro de la norma y cuyo pasaje fue tomado como pretexto para no acomodarnos en el vuelo del día 3 de diciembre"; en ese entendido, solicito la devolución de los pasajes adquiridos para su persona y familia, respectivamente (fojas 22).

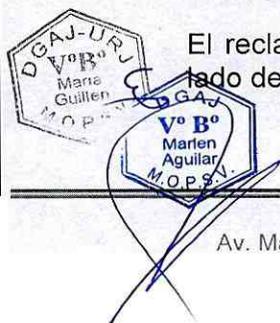
4. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 68/2019 de 22 de marzo de 2019 la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió rechazar, al ser manifiestamente infundada, la Reclamación Administrativa presentada por Israel Feliciano Rivero Miranda por sí mismo y a nombre de Cristina Beltrán Condori de Rivero, Regina Trinidad Rivero Beltrán y Mariana Inés Rivero Beltrán contra AMASZONAS S.A., de acuerdo al siguiente análisis (fojas 29 a 34):

i) La reclamación formulada por el reclamante es que el 2 de diciembre de 2018, tenía programado realizar con su familia un viaje de La Paz a Iquique con salida a horas 12:15, al ingresar al Aeropuerto de El Alto a horas 10:20, hicieron el check in a las 10:40 y el pre embarque a horas 11:28, posteriormente, se dispusieron a efectuar los trámites de inmigración, a las 11:55 una funcionaria de la aerolínea les habría indicado que el avión ya había partido, no obstante que el vuelo estaba fijado para horas 12:15; por lo que no pudieron abordar el mismo, situación que les provocó inconvenientes y no recibieron la asistencia adecuada de parte del operador, solicitando la devolución de los pasajes y el pago daños y perjuicios.

ii) El inciso i) del artículo 115 de la Ley N° 165 dispone que es obligación del usuario: "Presentarse en mostradores del transportista para realizar su chequeo con la debida antelación al inicio de su viaje, de acuerdo a normativa del operador"; tiempo destinado para la facturación de equipaje, presentación de documentos de identidad y viaje y pasar controles migratorios, aduanas y narcóticos. El artículo 49 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 285 señala: "El pasajero deberá presentarse en mostradores del transportista para realizar su chequeo con la debida antelación al inicio de su viaje, tiempo que en ningún caso deberá ser menor a una hora en vuelos nacionales y a dos horas en vuelos internacionales. Si el transportador requiere tiempo superior al señalado, deberá informar al pasajero a través de su representante o agencia de viajes. Cuando el pasajero no se presente al chequeo dentro de la hora límite establecida por el transportista, este podrá disponer su espacio, sin que implique un incumplimiento del contrato de transporte. Si al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido". De acuerdo a la norma citada, para el caso de vuelos internacionales el usuario debe presentarse en mostradores del transportista con una antelación mínima de dos horas.

iii) En el caso, el reclamante manifestó que ingresó al Aeropuerto de El Alto a las 10:20, sin embargo, ese hecho no implica el cumplimiento del tiempo mínimo señalado; debió presentarse en mostradores del operador, situación que habría realizado a las 10:40 y a las 11:28 ingresó a pre embarque para posteriormente efectuar los trámites migratorios, lo que denota el evidente incumplimiento del tiempo requerido para cumplir con los requisitos de un vuelo internacional.

El reclamante también manifestó: "envió la foto de la factura que compramos en el snack al lado de pre embarque donde indica la hora 11:46 (...)", lo que evidencia la inobservancia al





tiempo límite previsto para realizar los trámites de un vuelo internacional que en el caso estaba fijado para horas 12:15.

iv) Sobre el pago de daños y perjuicios, la naturaleza de una reclamación administrativa está orientada a identificar falencias en el servicio y/o la atención en los usuarios, estando impedida de emitir criterio alguno sobre tal pretensión.

v) El usuario en su reclamación administrativa incorporó un nuevo hecho relacionado a un presunto maltrato recibido de parte del operador; dicho extremo no fue expuesto en la reclamación directa, por lo que el operador no tuvo oportunidad pronunciarse al respecto; por lo que no se puede sustanciar dicho planteamiento.

5. De acuerdo a lo establecido por la ATT, mediante nota presentada el 9 de abril de 2019, Israel Feliciano Rivero Miranda por sí mismo y a nombre de Cristina Beltrán Condori de Rivero, Regina Trinidad Rivero Beltrán y Mariana Inés Rivero Beltrán, planteó recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 68/2019 de 22 de marzo de 2019, argumentando lo siguiente (fojas 37 a 51):

i) Solicita la revocatoria de la RAR 68/2019 ya que se efectuó la cancelación oportuna del vuelo de retorno que debía realizar junto a su familia en la ruta LPB-IQQ-LPB, con 72 horas de anticipación en la misma central de Amazonas S.A. en Cochabamba, donde compró los pasajes.

ii) Se realizó doble facturación, tanto en la línea aérea como en la Agencia de Viajes AIREPS TRAVEL S.R.L.

iii) Se le vendió un pasaje para su bebé de un año y cuatro meses con la categoría "CHILD", lo que le hizo notar la propia aerolínea en La Paz, siendo que debía ir como "BABY", por lo que no había asiento para ella en el vuelo al que pretendían recorrer sus pasajes.

iv) Pide la devolución de pasajes, el de la bebé por completo porque fue la empresa la que le hizo notar la "falla", y solicita los otros tres pasajes con los correspondientes descuentos de acuerdo a norma, ello porque se apersonaron a tiempo a cancelar los vuelos de retorno con 72 horas de anticipación como manda la norma.

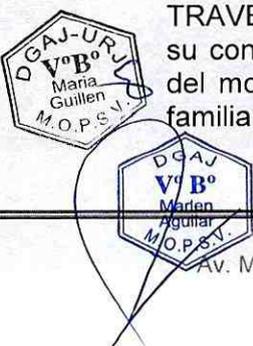
v) El horario impreso en los billetes indica la hora de despegue a las 12:15 pm; sin embargo, según registros de SABSA la hora de salida fue a las 12:05.

vi) En fotocopias adjuntas, se puede ver en la lista de pasajeros "check in restringido" y en acción indica problemas con el billete, sin que nadie explique porque se indica eso. Hace notar que desde que se acercaron a realizar el check in no les indicaron que debían apresurarse ni se les advirtió que podrían perder el vuelo.

vii) Pone a conocimiento que de acuerdo a conversaciones y correos electrónicos con personal de AMASZONAS, el Sr. Jesús Vicente aceptó la devolución del importe de los pasajes con el correspondiente descuento, lo cual él y su familia aceptaron; pero no pudieron llegar a un acuerdo porque no se confirmó una fecha para el desembolso de la devolución, haciendo ver que fue su persona quien no desea cerrar el caso.

viii) Solicita la revocatoria de la "RA RE 68/2019", demostrando las irregularidades detectadas en la compra de pasajes aéreos para el vuelo 422 LPBAOO/LPB con código RW6UY6, el cual indica hora de salida 12:15 y de acuerdo a lo que tiene entendido, según SABSA, el vuelo se realizó a Hrs. 12:00.

6. El 7 de mayo de 2019, el usuario hizo conocer a la Autoridad Regulatoria que el operador le hizo un depósito a su cuenta por \$us442,43.-, siendo que él compró los pasajes al precio de \$us1.157,80.-, y que en la central de AMASZONAS le dieron una factura a nombre de AIREPS TRAVEL S.R.L. por \$us120.-; sin embargo, no se le explicó el porqué se le hizo tal depósito sin su consentimiento y el depósito demuestra que la aerolínea aceptó su petición de devolución del monto de los pasajes. Asimismo, hizo notar que no se depositó el monto pedido por su familia, ni firmó documento alguno demostrando su conformidad (fojas 58).





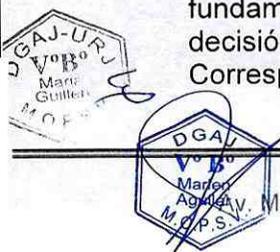
7. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 59/2019 de 5 de julio de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes aceptó el recurso de revocatoria interpuesto por Israel Feliciano Rivero Miranda el 9 de abril de 2019, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 68/2019 de 22 de marzo de 2019, revocando en todas sus partes, el acto administrativo recurrido e instruyó a la Unidad Legal de Servicios dependiente de la Dirección Jurídica de la ATT emitir un nuevo pronunciamiento con la suficiente motivación y debidamente fundamentado, sobre la reclamación administrativa presentada por el reclamante, expresando los siguientes fundamentos (fojas 67 a 73):

i) Respecto a que el pasajero habría realizado la devolución con 72 horas de anticipación en la misma central de Cochabamba que fue donde compró los pasajes, a la supuesta doble facturación que se habría realizado, la solicitud de devolución de pasajes, el de la bebé por completo porque fue la empresa la que le hizo notar la "falla", y de los otros tres pasajes con los correspondientes descuentos de acuerdo a norma, ello porque se apersonaron a tiempo a cancelar los vuelos de retorno con 72 horas de anticipación como manda la norma y a que el horario impreso en los billetes indica la hora de despegue a las 12:15 pero según registros de SABSA la hora de salida fue a las 12:05; a la lista de pasajeros en la que puede leerse "check in restringido y en acción indica problemas con el billete; tales argumentos no guardan relación con la determinación asumida en la resolución impugnada dado que no fueron parte de la reclamación administrativa por lo que no fueron analizados en ella. Por lo expuesto, no sustentan porqué la resolución impugnada debiera ser dejada sin efecto, toda vez que el recurrente se ha referido a hechos que no fueron parte de tal pronunciamiento.

ii) Acerca del argumento relativo a que se le vendió un pasaje para su bebé de un año y cuatro meses con la categoría CHILD, lo que le hizo notar la propia aerolínea en La Paz, siendo que debía ir como BABY, por lo que no había asiento para ella en el vuelo al que pretendían recorrer sus pasajes; corresponde manifestar que respecto al billete de pasaje de la bebé con categoría CHILD el reclamante sí se manifestó en la reclamación directa y a tiempo de plantear la reclamación administrativa dijo que se vendió un pasaje para la bebé de un año y cuatro meses, siendo que esto no está dentro de la norma y cuyo pasaje fue tomado como pretexto para no acomodarlos en el vuelo del 3 de diciembre. No se ha evidenciado pronunciamiento alguno al respecto en la Resolución impugnada, siendo que correspondía analizarse tal aspecto a efectos de emitir respuesta debidamente motivada y fundamentada.

iii) En relación a que de acuerdo a conversaciones y correos electrónicos con personal de AMASZONAS, Jesús Vicente aceptó la devolución del importe de los pasajes con el correspondiente descuento, lo cual fue aceptado; pero no se llegó a un acuerdo porque no se confirmó una fecha para el desembolso de la devolución; corresponde manifestar que en la reclamación directa el reclamante y su esposa manifestaron que luego de no haber aceptado el incremento de \$us900.- por cambio de fecha, optaron por no viajar, por lo cual exigían la devolución del pasaje de ida y vuelta, más el costo del viaje de Cochabamba a La Paz; posteriormente, luego de que el operador les respondiera que su solicitud de reembolso de pasajes sería procesada bajo la aplicación de descuentos, el reclamante en la reclamación administrativa sostuvo que no estaba de acuerdo con la respuesta otorgada por el operador y pidió la devolución del monto de los pasajes comprados. Queda claro que el recurrente optó por no viajar, por lo que rechazó la opción de cambio de fecha y pago de penalidades, habiendo requerido la devolución de los pasajes que adquirió, lo cual fue rechazado por el operador. Se evidencia que no se efectuó un análisis integral, puesto que se rechazó la reclamación administrativa por el "evidente incumplimiento del tiempo requerido para cumplir con los requisitos de un vuelo internacional de conformidad a la normativa regulatoria", lo que llevó a concluir que el operador se encontraría liberado de responsabilidad, sin haberse efectuado mayor análisis respecto a la decisión del reclamante de haber optado por no viajar, a su solicitud de devolución de pasajes y a la respuesta otorgada por el operador de que se procedería al reembolso pretendido, pero con la aplicación de los descuentos respectivos.

iv) La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 68/2019, al no haber efectuado un análisis integral y completo de la problemática, adolece de falta de motivación y fundamentación, falencia que la ATT, en etapa recursiva, no puede subsanar motivando una decisión administrativa que carece de dos de los elementos esenciales para su formación. Corresponde retrotraer el procedimiento al momento del pronunciamiento final con la finalidad





de analizar nuevamente la reclamación administrativa y sus antecedentes a fin de dictar el acto administrativo que corresponda de manera motivada y fundamentada.

8. Mediante memorial presentado el 24 de julio de 2019, Gonzalo Suárez Maldonado, en representación de Compañía de Servicios de Transporte Aéreo Amazonas S.A. – AMASZONAS S.A., interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 59/2019 de 5 de julio de 2019, argumentando lo siguiente (fojas 76 a 77):

i) La ATT resolvió en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 68/2019 rechazar la reclamación administrativa presentada por Israel Feliciano Rivero Miranda por sí mismo y a nombre de Cristian Beltrán Condori de Rivero, Regina Trinidad Rivero Beltrán y Mariana Inés Rivero Beltrán contra AMASZONAS S.A. La empresa ha obrado de buena fe en todo momento, pese a que la pérdida del vuelo fue un descuido total y absoluto de los pasajeros, ya que el usuario vulneró las normas establecidas para realizar vuelos internacionales, llegando en forma posterior a las dos horas dispuesta en la normativa vigente y posterior a su "check in" antes de ir a sala de embarque, procedió a ingresar a un snack, liberando de responsabilidad al operador. Aún así, AMASZONAS S.A. obró de buena fe en todo momento realizando el reembolso de los pasajes por un tema de atención al cliente y conciliación mediada por la ATT. La Compañía actuó en adecuación a la normativa vigente con los usuarios, sosteniendo varias reuniones con el usuario en las oficinas de Cochabamba, además de varias comunicaciones, en las cuales se informó que se procedería a la devolución de los pasajes según los parámetros que la Ley ampara, por un tema de atención al cliente.

ii) En adecuación a las disposiciones emitidas por la ATT y en coordinación por correo electrónico con el usuario, el cual remitió su datos generales y bancarios, AMASZONAS S.A. depositó USD886.- en dos depósitos, el primero, el 25 de abril de 2019, por la suma de USD442, 24.- y el segundo efectuado por el monto de USD443.-, comprobantes adjuntos y con los cuales demuestran la devolución en superavit a los pasajeros, demostrando así que se cumplió con las normas y en pro de la atención al cliente.

iii) Al haber realizado el pago correspondiente y en demasía, no existen motivos para continuar con el proceso administrativo contra AMASZONAS S.A., se ha procurado por todas las vías de comunicación (teléfono celular y correo electrónico), lograr un acuerdo con el usuario, el cual evitó concretar el mismo, por ello se interpone Recurso Jerárquico demostrando el cumplimiento de una responsabilidad en exceso en favor de los reclamantes, además que del análisis a la Resolución Revocatoria notamos una falta coherente de fundamentación legal y motivación de la aceptación a dicho Recurso, evidenciándose hechos no descritos en la Reclamación Directa y ni en la Reclamación Administrativa, elementos que lo vician de nulidad.

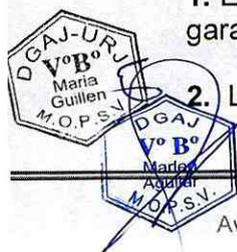
9. A través de Auto RJ/AR-029/2019 de 13 de agosto de 2019, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico interpuesto por Gonzalo Suarez Maldonado, en representación de Compañía de Servicios de Transporte Aéreo Amazonas S.A. – AMASZONAS S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 59/2019 de 5 de julio de 2019 (fojas 86).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 647/2019 de 22 de noviembre 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 Gonzalo Suarez Maldonado, en representación de Compañía de Servicios de Transporte Aéreo Amazonas S.A. – AMASZONAS S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 59/2019 de 5 de julio de 2019 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° 647/2019, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado establece que el Estado garantiza el derecho al debido proceso y a la defensa.

2. Los incisos c) y d) del artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo



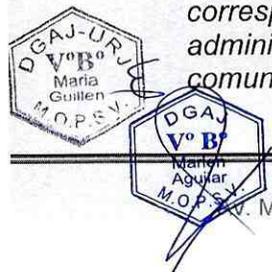


establecen entre los principios generales de la actividad administrativa el de verdad material, que dispone que la Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil; y el de sometimiento pleno a la ley, que señala que la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.

3. Una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, corresponde señalar que en cuanto al argumento de AMASZONAS S.A. a que *la ATT resolvió en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 68/2019 rechazar la reclamación administrativa presentada por Israel Feliciano Rivero Miranda por sí mismo y a nombre de Cristian Beltrán Condori de Rivero, Regina Trinidad Rivero Beltrán y Mariana Inés Rivero Beltrán contra AMASZONAS S.A. La empresa ha obrado de buena fe en todo momento, pese a que la pérdida del vuelo fue un descuido total y absoluto de los pasajeros, ya que el usuario vulneró las normas establecidas para realizar vuelos internacionales, llegando en forma posterior a las dos horas dispuesta en la normativa vigente y posterior a su "check in" antes de ir a sala de embarque, procedió a ingresar a un snack, liberando de responsabilidad al operador. Aún así, AMASZONAS S.A. obró de buena fe en todo momento realizando el reembolso de los pasajes por un tema de atención al cliente y conciliación mediada por la ATT. La Compañía actuó en adecuación a la normativa vigente con los usuarios, sosteniendo varias reuniones con el usuario en las oficinas de Cochabamba además de varias comunicaciones, en las cuales se informó que se procedería a la devolución de los pasajes según los parámetros que la Ley ampara, por un tema de atención al cliente; corresponde señalar que la ATT, en el recurso de revocatoria evidenció que no se efectuó un análisis integral de lo acontecido, puesto que se rechazó la reclamación administrativa por un supuesto incumplimiento del tiempo requerido para cumplir con los requisitos de un vuelo internacional de conformidad a la normativa regulatoria, lo que llevó a concluir que el operador se encontraría liberado de responsabilidad, sin haberse efectuado mayor análisis respecto a la decisión del reclamante de haber optado por no viajar, a su solicitud de devolución de pasajes y a la respuesta otorgada por el operador de que se procedería al reembolso pretendido pero con la aplicación de los descuentos respectivos, por lo que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 68/2019 carece de motivación y el argumento es insuficiente.*

4. En cuanto a que *en adecuación a las disposiciones emitidas por la ATT y en coordinación por correo electrónico con el usuario, el cual remitió su datos generales y bancarios, AMASZONAS S.A. depositó \$us886.- en dos depósitos, el primero, el 25 de abril de 2019, por la suma de USD.- 442, 24.- y el segundo efectuado por el monto de USD443.-, comprobantes adjuntos y con los cuales demostramos haber realizado la devolución en superavit a los pasajeros, demostrando así que se cumplió con las normas y en pro de la atención al cliente; debe expresarse que una vez que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 59/2019 que aceptó el recurso de revocatoria planteado en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 68/2019 revocándola totalmente en mérito a que el ente regulador admitió no haber considerado los argumentos del reclamante acerca de que se le vendió un pasaje para su bebé de un año y cuatro meses con la categoría CHILD, lo que le hizo notar la propia aerolínea en La Paz, siendo que debía ir como BABY, por lo que no había asiento para ella en el vuelo al que pretendían recorrer sus pasajes; a que de acuerdo a conversaciones y correos electrónicos con personal de AMASZONAS, Jesús Vicente aceptó la devolución del importe de los pasajes con el correspondiente descuento, lo cual fue aceptado; pero no se llegó a un acuerdo, porque no se confirmó una fecha para el desembolso de la devolución; a que el reclamante optó por no viajar, por lo cual exigía la devolución del pasaje de ida y vuelta, más el costo del viaje de Cochabamba a La Paz; no estando de acuerdo con la respuesta otorgada por el operador y pidió la devolución del monto de los pasajes comprados aspecto rechazado por el operador. Por lo que resulta correcta la decisión del ente regulador de revocar totalmente la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 68/2019 con el fin de efectuar un análisis integral de la reclamación presentada a fin de preservar el derecho a un debido proceso y a la búsqueda de la verdad material de los hechos.*

5. Con relación a que al argumento del recurrente referido a que *al haber realizado el pago correspondiente y en demasía, no existirían motivos para continuar con el proceso administrativo contra AMASZONAS S.A., y que se habría procurado por todas las vías de comunicación lograr un acuerdo con el usuario, el cual evitó concretar el mismo, por lo que se*





interpone Recurso Jerárquico demostrando el cumplimiento de una responsabilidad en exceso en favor de los reclamantes, además que del análisis a la Resolución Revocatoria notamos una falta coherente de fundamentación legal y motivación de la aceptación a dicho Recurso, evidenciándose hechos no descritos en la Reclamación Directa y ni en la Reclamación Administrativa, elementos que lo vician de nulidad; corresponde señalar que el usuario reclamante expresamente rechazó el monto unilateralmente establecido por AMASZONAS S.A. como devolución, por lo que al no haber un avenimiento entre las partes y al haberse constatado la falta de una debida motivación y fundamentación en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 68/2019 al haberse omitido aspectos esenciales de la reclamación presentada por el usuario se afecto el debido proceso, es correcta la de determinación de revocar la misma.

6. En consideración a lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Gonzalo Suárez Maldonado, en representación de Compañía de Servicios de Transporte Aéreo Amazonas S.A. – AMASZONAS S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 59/2019 de 5 de julio de 2019, 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 Gonzalo Suárez Maldonado, en representación de Compañía de Servicios de Transporte Aéreo Amazonas S.A. – AMASZONAS S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 59/2019 de 5 de julio de 2019, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.



Sr. Yohana M. Quiroz Negrette
MINISTRO
OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

