



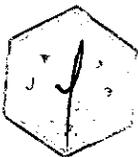
RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 231

La Paz, 20 AGO. 2021

VISTOS: El recurso jerárquico planteado por Paola Jesús Vasco Poveda, en representación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación - BOA, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ -RA RE-TR LP 13/2021, de 23 de marzo de 2021, 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. El 16 de agosto de 2019 María Angélica Ruiz Vaca Diez, presentó su reclamación directa contra BOA (mireclamo.bo con numeración 32041/2019), por demora en la salida del Vuelo en el tramo Santa Cruz – La Paz y no haberle brindado información de lo sucedido.
2. El 27 de agosto de 2019 mediante nota OB.GC.NE.1608.2019, BOA resolvió la reclamación directa, señalando que a consecuencia de una revisión técnica preventiva a su aeronave a cargo del Departamento de Mantenimiento se vieron forzados a demorar el vuelo. Posteriormente se realizó el cambio de aeronave. Debido a que fue un imprevisto de último momento, no fue posible comunicar la demora con anticipación ni precisión. Sin embargo, se mantuvo informados a los pasajeros sobre el estado del vuelo a través de las pantallas y altavoces del aeropuerto como también por medio de su personal (Fojas 10).
3. El 04 de septiembre de 2019 al no estar de acuerdo con la respuesta a la reclamación directa, María Angélica Ruiz Vaca Diez, presentó su Reclamación Administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), expresando que el 15 de agosto de 2019 por la noche, compró un pasaje en la ruta Santa Cruz - La Paz, en el primer vuelo del día siguiente ante la urgencia de llegar a la ciudad de La Paz, y que el operador AMASZONAS ofrecía un vuelo a las 07:00 a.m.; sin embargo, BOA ofrecía un vuelo a horas 05:50. Señala que ya en el aeropuerto a horas 05:00 del 16 de agosto de 2019 BOA seguía vendiendo pasajes para el vuelo programado para las 05:50 y momentos después comunicaron que el mismo se encontraba demorado; cuando la recurrente se había apersonado a la ventanilla le indicaron que el vuelo saldría a las 07:00 a.m., es decir a la misma hora que los operadores AMASZONAS y ECOJET a las 07:00; sin embargo, el vuelo no salió y cambiaron de puertas en dos oportunidades, informando recién a horas 8:30 a.m. que el motivo del retraso se debía a fallas técnicas. Por lo que se solicitó al operador llamar a la ATT para hacer un ODECO colectivo; no obstante, no se atendió tal requerimiento, señalando que aproximadamente a horas 09:00 el operador volvió a cambiar de puerta anunciando el abordaje, procediendo la recurrente a realizar su ODECO vía telefónica a horas 09:30 cuando aún no habían abordado. Indicando que la respuesta del operador hace caso omiso a todo lo expuesto en su reclamo vulnerando el derecho a petición y a recibir una respuesta fundada y motivada, señalando que su reclamo no solo va a un simple retraso sino a la mala fe comprobada del Operador debido a que es su obligación hacer mantenimiento preventivo de sus aviones, y su responsabilidad no ofrecer la venta de pasajes en horarios que premeditadamente saben que no serán cumplidos, pues eso constituye un engaño y una práctica anticompetitiva impidiendo que los pasajeros compren pasajes en otras líneas pensando que los horarios ofertados son los correctos; asimismo, la información otorgada a los usuarios debe ser oportuna y veraz, situación que no ocurrió en el presente caso, pues con la información falsa y engañosa al señalar que el vuelo demorado saldría a las 7:00 impidió que los pasajeros soliciten la devolución del pasaje y compren en otra línea aérea, solicitando una sanción ejemplificadora y que como reparación del daño causado, se le restituya un pasaje (Fojas 8 a 9).
4. El 07 de septiembre de 2019 con el propósito de dar cumplimiento al artículo 60 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, la ATT solicitó información al





Operador y le instó a tratar de buscar un entendimiento con la usuaria; no obstante, las partes no llegaron a un acuerdo (Fojas 5 a 7).

5. A través del Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 116/2020 de 25 de septiembre de 2020, la ATT formuló cargos contra BOA por la presunta comisión de la infracción contenida en el inciso 1) del párrafo V del artículo 39 de la Ley General de Transporte N° 165, en relación a la supuesta vulneración de los artículos 13 y el inciso a) y c) del párrafo III del artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicio Aéreo y Aeroportuario aprobado mediante Decreto Supremo N° 285, de 09 de septiembre de 2009 y su vinculación con el inciso c) del párrafo I del artículo 45 del citado Decreto Supremo ante la demora del vuelo en la ruta Santa Cruz - La Paz, el 16 de agosto de 2019, así como por la presunta vulneración de lo previsto en los incisos f) del artículo 114 y f) del artículo 133 de la Ley General de Transporte N° 165, ante la falta de información adecuada brindada a la Usuaria respecto a lo sucedido con su vuelo y la hora de reinicio del mismo (Fojas 38 a 43).

6. Con memorial presentado en fecha 06 de noviembre de 2020, el Operador respondió a la formulación de cargos y ofreció pruebas de descargo (Fojas 52 a 76).

7. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA - ODE-TR LP 262/2020 de 30 de noviembre de 2020, con base al Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 906/2020 de 23 de noviembre de 2020, la ATT declaró infundada la reclamación administrativa presentada por la Usuaria contra Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación, al haber desvirtuado ésta última, la comisión de la infracción contenida en el inciso 1) del párrafo V del artículo 39 de la Ley 165, en relación a la vulneración de los artículos 13 y el inciso a) y c) del párrafo III del artículo 41 del Decreto Supremo N° 285 y su vinculación con el inciso c) del párrafo I del artículo 45 del citado Decreto Supremo ante la demora del vuelo en la ruta Santa Cruz - La Paz del 16 de agosto de 2019. Asimismo, existiendo otro cargo formulado, ésta declaró fundada la reclamación administrativa al no haber desvirtuado la vulneración de lo previsto en los incisos f) del artículo 114 y f) del artículo 133 de la Ley 165, ante la falta de información adecuada brindada a la Usuaria respecto a lo sucedido con su vuelo y la hora de reinicio del mismo e instruye al Operador a generar los mecanismos correspondientes para que los usuarios cuenten con información oportuna acerca de retrasos y reinicio de sus vuelos, conforme a los siguientes criterios (Fojas 78 a 90).

7.1. Expresa que la Usuaria en su reclamación administrativa señaló entre otros aspectos la existencia de "prácticas anticompetitivas al impedir que pasajeros pidan la devolución del pasaje y contraten los servicios de otra línea aérea", dejando claro que únicamente se consideraron los aspectos que guardaron estrecha relación y eran congruentes con la pretensión principal plasmada en el reclamo directo y que constituyó el objeto de análisis.

7.2. Señala que la Usuaria solicitó la devolución de un pasaje como reparación del daño causado; por lo que menciona que la naturaleza de una reclamación administrativa se encuentra orientada a identificar falencias en el servicio y/o atención en los usuarios, resultando imprescindible anotar que esa Autoridad se vio impedida de emitir criterio alguno sobre tal requerimiento, en ese entendido, si la Usuaria busca esta finalidad, quedan salvos sus derechos para acudir a la vía jurisdiccional.

7.3. Sostiene que de lo manifestado por la Usuaria se extraen dos puntos de análisis: el primero consistente en la existencia de una presunta demora en su vuelo, toda vez que según lo manifestando por la misma, el 16 de agosto de 2019 tenía planificado realizar un viaje de urgencia en la ruta Santa Cruz - La Paz programando su vuelo a horas 05:50 a.m.; sin embargo, el Operador informó que el mismo saldría a horas 07:00, posteriormente les hicieron cambiar de puerta de ingreso en reiteradas oportunidades, ingresando la Usuaria su reclamo a horas 08:36 a.m., hora en la que aún no abordaba su vuelo. En segundo lugar se buscó identificar la afectación que siente la Usuaria en relación a su derecho a la información, toda vez que ésta manifestó que en su reclamación directa que el Operador no otorgó información respecto a los motivos por los cuales el vuelo estaba demorado ni el horario de partida del mismo.





7.4. Aclara que los extremos reclamados se hallan contemplados y motivados por AUTO 116/2020, delimitando el objeto de dicha Resolución en observancia al principio de congruencia como elemento integrante de la garantía del debido proceso. En virtud a ello, la ATT centró su análisis en identificar si los hechos alegados por la Usuaría ocurrieron o no, razón por la que conforme a lo establecido en el Informe Técnico determinó, lo siguiente:

i) De la revisión de la documentación probatoria advirtió que el Operador conforme en Historial de Reserva de la Usuaría tenía programado el vuelo OB 661 para salir desde Santa Cruz a La Paz en fecha 16 de agosto de 2019 a horas 05:50.

ii) El Operador remitió la nota JRAC-CBB-4511-AIR-0753/20 de fecha 05 de noviembre de 2020, por la cual en respuesta a solicitud, mediante nota OB.GC.NE.987.2020 de la misma fecha, el Inspector de Aeronavegabilidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil comunicó que: "(...) lo manifestado en la nota DS0-0971/2017 DGAC/001866/2017 de fecha 08 de 2017, es aplicable a todo registro de mantenimiento asentado en el formulario GMM-M4.09 incluidos los reportes de mantenimiento de las casillas M-48W 067/ M-48W 064/ M-48W 066 Y M48W 069 de fecha 16/08/2019 de la aeronave CP-2925. Caso similar para el reporte M-49U 029 de fecha 16/08/2020 de la aeronave CP-2554" y que en ese sentido el Informe Técnico confirmó que la Dirección General de Aeronáutica Civil, entidad autorizada para certificar un Informe Técnico emitido por un operador aéreo, avaló lo informado mediante documento OB.MM.MC.0005.2020 en relación a lo sucedido con la aeronave CP-2925 en fecha 15 de agosto de 2019".

iii) Señala que asimismo, cursa el Informe OB.MM.MC.0005.2020, por el cual se informa que la aeronave CP-2925 entró en condición "NO GO" en fecha 15 de agosto de 2019 debido a que en el Reporte Técnico presentó las siguientes observaciones Auxiliary Power Unit-ATA 49 Fault light during taxi out in VVI. Navigation - ATA 34: RH IRS align light flashing during push back Electrical- ATA24: P-5 STAT INV INOP and showing light ELEC.

iv) Indica que de acuerdo a lo informado, el "Manual "MEL-Mínimum Equipment List" determina que este reporte técnico es un "Ítem NO GO" por no encontrarse en el Listado del ATA 24" de igual manera "(...) en cumplimiento de la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB), entidad que fiscaliza la aplicación del MEL la aeronave CP-2925, entró en condición "NO GO", situación que impidió su salida para cumplir con el itinerario programado".

v) Sostiene de acuerdo a lo mencionado y a las copias del Reporte de Mantenimiento de la aeronave CP-0925, la aeronave habría presentado problemas en "APU" (Auxiliary Power Unit) de acuerdo a reporte M48W-064 en fecha 15 de agosto de 2019, en navegación de acuerdo al reporte M48W-066 de la misma fecha y en temas eléctricos de acuerdo a reporte M48W-068 de 15 de agosto de 2019, situaciones que se ven subsanadas en los reportes M48W-069, M48W-070 y M48W-071 de 16 de agosto de 2019 de horas 17:35, extremos que demuestran que la aeronave CP-0925 no pudo cumplir con el vuelo NOB 661 de horas 05:50 de 16 de agosto de 2020 por razones no atribuibles al OPERADOR al ser este un caso fortuito.

vi) Agrega que de acuerdo a lo informado por el Operador, la aeronave CP-2554 que debió reemplazar a la aeronave CP-0925 en el tramo Santa Cruz- La Paz el 16 de agosto de 2019 (Vuelo N. OB 661) de igual manera presentó fallas técnicas que se pueden verificar en el Reporte de Mantenimiento M49U-028 de 16 de agosto de 2019, iniciando el respectivo mantenimiento a horas 08:00 y concluyendo el mismo a horas 19:50 del mismo día (16 de agosto de 2019), ante tal extremo, la aeronave CP-2922 fue la que cubrió el vuelo OB661 despegando de Santa Cruz a horas 09:14 y aterrizando a horas 10:15 en La Paz y que es ese sentido el Operador aplicó lo establecido en el parágrafo I del artículo 41 del Decreto Supremo 285, citando el artículo 2 de la misma norma.

vii) Sostiene que el Informe Técnico concluyó que los mencionados hechos fueron debidamente respaldados y validados por la autoridad competente, Dirección General de Aeronáutica Civil-DGAC, por lo que se verificó que el retraso en el horario de salida del vuelo OB 661 desde Santa Cruz a La Paz en fecha 16 de agosto de 2019, se debió a razones no atribuibles al Operador, por lo que éste desvirtuó los cargos por comisión de la infracción





contenida en el inciso 1) del párrafo V del artículo 39 de la Ley General de Transporte en relación a la supuesta vulneración de los artículos 13 y le inciso a) y c) del párrafo III del artículo 41 del Decreto Supremo N° 285 y su vinculación con el inciso c) del párrafo I del artículo 45 del citado Decreto Supremo, ante la demora del vuelo en la ruta Santa Cruz - La Paz el 16 de agosto de 2019, debido que el Operador remitió la documentación necesaria en la que se verifica que las aeronaves CP-0925 y CP-2554 sufrieron fallas técnicas en fechas 15 y 16 de agosto de la gestión 2019. Manifestando en ese sentido, que el retraso en la salida del vuelo OB661 se debió a causas de fuerza mayor, las mismas eximen al Operador de responsabilidades en relación a las compensaciones a los pasajeros, verificando que la Sra. María Angélica Ruiz Vaca Diez tomó el vuelo reprogramado para la ruta Santa Cruz - La Paz en fecha 16 de agosto la gestión 2019, declarando infundada la Reclamación Administrativa, conforme lo dispuesto al artículo 65 del Decreto Supremo N° 27172.

viii) Refiere respecto a la presunta vulneración de lo previsto en los incisos f) del artículo 114 y f) del artículo 133 de la Ley General de Transportes, ante la falta de información adecuada brindada a la Usuaría, sobre a lo sucedido con su vuelo y la hora de reinicio del mismo, que el Informe Técnico analizó la Matriz de Seguimiento y Compensaciones por Demoras y Cancelaciones o Sobreventa en el Aeropuerto Internacional Viru Viru en la que se verifica que el 16 de agosto de 2019, debido a cambio de aeronave por causas técnicas en el vuelo OB661 se brindó refrigerio a ciento veinticuatro (124) pasajeros en sala de pre embarque.

ix) Resalta que en el memorial de fecha 06 de noviembre de la gestión 2020, el Operador hizo mención a la "captura de pantalla de redes sociales" que acreditaría la información brindada a los usuarios respecto a las condiciones del servicio; sin embargo, no adjuntó la prueba mencionada por lo que no pudo realizar la valoración mencionada.

x) Expresa que al no existir documentación fehaciente por parte del Operador, se recurrió a la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, así como al Decreto Supremo N° 27172, normativa que establece la obligación que tiene el Operador de brindar todo elemento probatorio que permita a la Autoridad Reguladora, emitir criterio prudente y razonable, debido a la disponibilidad tecnológica y el conocimiento legal que posee, a diferencia de la Usuaría, quien se adhiere al contrato y asume todas las condiciones técnicas y legales preestablecidas para el servicio. Y dicha medida tiene la finalidad de equilibrar la relación usuario-operador y de lograr que en todo proceso prime el principio de igualdad procesal entre las partes.

xi) Agrega que particularmente en una Reclamación Administrativa, conforme lo dispuesto en el párrafo II del artículo 63 del Decreto Supremo N° 27172 "La carga de la prueba será del operador", lo que significa que el Operador es el responsable de desvirtuar los cargos formulados en su contra, a través de los medios probatorios que estén a su alcance, que le sean requeridos o que considere pertinentes, caso contrario los cargos y los argumentos de la Reclamación Administrativa se dan por probados, conforme establece el artículo 62 del citado decreto

xii) Sostiene que en el derecho administrativo existen diversos principios rectores que en suma, van a delimitar y condicionar la actividad de la Administración Pública, entre ellos y conforme determina el inciso c) del artículo 4 de la Ley N° 2341, se encuentra el principio de Sometimiento Pleno a la Ley, que dispone que: "La Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso" y en tal sentido, la Autoridad Reguladora debe resolver la Reclamación Administrativa con los elementos formales y fácticos acumulados hasta el momento en el proceso; en consecuencia, ante la falta de documentación probatoria que demuestre la información prestada a la Usuaría, el Operador no logró desvirtuar el cargo formulado por la vulneración de lo previsto en los incisos f) del artículo 114 y f) del artículo 133 de la Ley General de Transportes, ante la falta de información adecuada brindada a la Usuaría respecto a lo sucedido con su vuelo y la hora de reinicio del mismo, correspondiendo por esta razón declarar fundado el señalado cargo conforme lo dispuesto al artículo 65 del Decreto Supremo N° 27172.

8. En fecha 22 de diciembre de 2020, Ronald Salvador Casso Casso, en representación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación, interpuso recurso de



revocatoria, contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2020, de 30 de noviembre de 2020, emitida por la ATT, bajo los siguientes argumentos (Fojas 95 a 107):

i. Señala que de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 262/2020, se ha declarado fundada la reclamación administrativa presentada por la Usuaría ante la falta de información adecuada brindada, respecto a lo sucedido con su vuelo y la hora de reinicio del mismo, determinación que incurre en una contradicción, pues si bien, por un lado determinan que el Operador no proporcionó información adecuada a la Usuaría, por otro lado se reconoció que la demora se debió a una situación de fuerza mayor, situación que exime de responsabilidad al Operador en el marco de lo dispuesto en el párrafo I del artículo 41 del Decreto Supremo N° 285 y el inciso a) del artículo 131 de la Ley N° 165, por lo que el Operador se encuentra exento de responsabilidad sin limitaciones, debido a que por definición un hecho de fuerza mayor/caso fortuito se trata de un obstáculo imprevisto y/o inevitable que escapa del control del Operador, por tanto al no tener control sobre el mismo y no poder prever la situación, no es posible informar a los usuarios con la debida anticipación precisamente por ser una situación imprevisible.

ii. Refiere que la formulación de cargos por aparente falta de información, es infundada y contraria a la norma que exenta de responsabilidad al Operador en estos casos, pues además la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 262/2020, carece de la fundamentación legal para apartarse de los preceptos legales citados y no contiene fundamentos de hecho para justificar que se haya acusado de falta de información en una situación imprevisible e incontrolable reconocida legalmente como una situación de fuerza mayor.

iii. Expresa en su memorial de 24 de febrero de 2021, que no se analizó el inciso a) del artículo 131 de la Ley N° 165, pese a que dicho precepto legal fue aplicado en los argumentos legales formulados en el memorial "responde traslado y presenta prueba", presentado en fecha 06 de noviembre de 2020, constituyéndose dicha omisión no sólo en un vicio de fondo sino en una vulneración al debido proceso, siendo obligación del regulador pronunciarse sobre cada uno de los elementos planteados por los administrados

iv. Señala, que si bien en el análisis de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 262/2020, la autoridad indica la inexistencia de prueba que acredite la información brindada a los usuarios; sin embargo, no ha considerado o analizado los dos argumentos expuestos en el memorial de fecha 06 de noviembre de 2020, donde respecto a la información se ha señalado: "(...) se proporcionó de manera constante la información que se iba recibiendo del Departamento de Control de Operaciones, misma que puede ir variando de acuerdo a los avances, precisamente porque al tratarse de un incidente que no puede ser evitado, no es posible prever con exactitud el tiempo en que será posible reanudar las operaciones. En este sentido todos los pasajeros que se encontraban en Sala de Pre Embarque, fueron constantemente informados, como constancia la misma usuaria en el contenido de su reclamación directa, señala textualmente que informaron que el vuelo podría reanudar a horas 07:00 a.m."

v. Agrega que esa situación fue informada de manera constante a los usuarios, por lo que los mismos en sala de espera tenían conocimiento de lo sucedido con su vuelo y los tiempos estimados en que se podrían reiniciar operaciones, como constancia la misma Usuaría en su reclamo señaló dicha situación. Aspectos que fueron omitidos en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 262/2020, siendo que esta no cuenta con un análisis y pronunciamiento al respecto, habiendo únicamente limitado a omitir lo señalado por nuestra parte, sin vincular lo expuesto con la normativa, ni justificar las razones para pronunciarse en forma negativa o positiva al punto, ni señalar las razones para no pronunciarse al respecto, hecho que representa una vez más una vulneración al debido proceso, puesto que se han obviado.

vi. Sostiene que en el memorial de 24 de febrero de 2021, volvió a referir en cuanto al Principio de Verdad Material de los hechos, que en la Resolución Administrativa Regulatoria



ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 262/2020, se ha afirmado la falta de información adecuada brindada a la Usuaría respecto a lo sucedido con su vuelo y la hora de reinicio del mismo, esta posición es incomprensible ya que evidencia que la Autoridad Reguladora valoró un indicio, una prueba y documentos inexistentes, para aseverar que no se proporcionó información a la usuaria y por lo tanto declarar culpable de la comisión de una infracción al Operador, y esa situación no se ajusta al principio de la verdad material.

vii. Refiere que otro aspecto que no fue considerado en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 262/2020, es el contenido del Historial de Reserva que se adjuntó en fecha 06 de noviembre de 2020 junto al memorial de respuesta a la formulación de cargos, donde se puede apreciar que el boleto de la Usuaría fue adquirido a través de un intermediario, la agencia de viajes Tropical Tours de la ciudad de Santa Cruz, por cuanto la información que debe proporcionarse a la Usuaría es atribuible al intermediario, más cuanto no se contaba con los datos de contacto de la Usuaría en el Historial de Reserva, mismos que fueron proporcionados recién en la etapa de reclamación, alegación respaldada en el párrafo III del artículo 22, artículo 23 y 47 del Decreto Supremo N° 285, así como en el artículo 54 de la Resolución Ministerial 030.

viii. Señala que la Usuaría no tuvo un trato directo con el Operador, sino con su Agencia de Viajes, por otro lado, sus datos de contacto no se encontraban insertos en el de Reserva, por lo cual la información respecto a las condiciones de la prestación del servicio, no es atribuible al Operador.

ix. Alega en su memorial de 24 de febrero de 2021, que conforme la normativa se establece que la obligación respecto a proporcionar información a la Usuaría recae en el intermediario, que en este caso vendría a ser la Agencia de Viajes Tropical Tours, con quien la Usuaría pactó la relación contractual y con quien tuvo un trato directo.

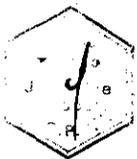
x. En el memorial de ofrecimiento de pruebas y alcance señaló que: la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 262/2020, expone que existió falta de valoración de la información que el Operador ofrece a los pasajeros, con referencia a la información contenida en redes sociales, donde el Operador, brinda toda la información referente a las condiciones del servicio, la misma es de conocimiento público por cuanto, no es lógico que la Autoridad omita la valoración de la misma, que además de ser pública, ha sido presentada de manera constante ante la autoridad en diferentes procesos.

xi Sostiene que, en cuanto a la asistencia brindada a la Usuaría, la determinación de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 262/2020, también es injusta, puesto que no ha valorado que a pesar de estar exentos de responsabilidad y de cualquier compensación, el operador asistió a los pasajeros ofreciendo la compensación dispuesta en el numeral 1, inciso a), párrafo III del artículo 41 del Decreto Supremo N° 285, asistiendo a los pasajeros más allá del límite dispuesto porque además el personal del operador estuvo en contacto directo con los usuarios, informando y entregando el refrigerio en persona a cada usuario.

9. La ATT a través de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2021 de 23 de marzo de 2021, rechazó el recurso de revocatoria, presentado por Ronald Salvador Casso Casso, en representación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación -BOA contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2020 30 de noviembre de 2021, confirmándola en todas sus partes, bajo los siguientes argumentos (Fojas 148 a 161):

i. Aclara que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 62/2020, que atendió la reclamación administrativa presentada por la Usuaría, se limitó a analizar: primero la presunta demora del vuelo en la ruta Santa Cruz-La Paz del 16 de agosto de 2019, programada para las 5:50 a.m. y en segundo lugar la presunta falta de información adecuada brindada a la Usuaría respecto a lo sucedido con su vuelo y la hora de reinicio del mismo.

ii. Sostiene que son dos cargos totalmente distintos que si bien se encuentran relacionados ante el suceso de un mismo hecho, la exoneración de uno de los cargos formulados no lo





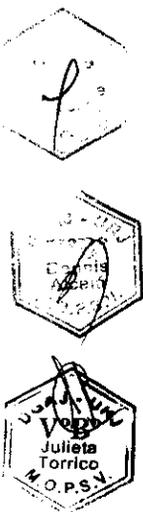
eximió de la responsabilidad por la comisión del otro cargo formulado, aspectos que no deben perder de vista el recurrente, advirtiéndose que la RAR ODE 262/2020, efectuó el respectivo análisis y valoración de la prueba de descargo aportada por el Operador, declarando infundada la reclamación administrativa presentada por la Usuaría en cuanto a la demora en el vuelo en la ruta Santa Cruz — La Paz del 16 de agosto de 2019, advirtiéndose que el recurrente en dicha etapa demostró que el retraso en el horario de salida del vuelo OB 661 desde Santa Cruz a La Paz en fecha 16 de agosto de 2019, se debió a razones no atribuibles al mismo, denotándose que la documentación aparejada muestra que las aeronaves CPL0925 y CP-2554 sufrieron fallas técnicas, no atribuibles al Operador por considerarse este hecho un caso fortuito, que eximieron al Operador de la responsabilidad señalada, aspecto que no ocurrió con el segundo cargo formulado toda vez que conforme se advierte de los antecedentes y análisis efectuado en la RAR ODE 262/2020, el recurrente no desvirtuó los cargos formulados por la presunta falta de información brindada a la Usuaría por la demora el vuelo programado a las 07:00 a.m. y la hora de reinicio del mismo.

iii. Agrega que si bien la demora del vuelo programado en fecha 16 de agosto de 2019 fue a consecuencia de fallas técnicas en las aeronaves CP-2925 y CP-2554, situación que como refiere el recurrente es imprevisible e incontrolable, reconocida como causas de fuerza mayor, este hecho no impidió que se proporcionara información a los pasajeros del tiempo de retraso que conllevaría la atención técnica de los mismos y/o el posible reinicio del vuelo programado, datos que sí pudieron ser informados oportunamente a los usuarios, que conforme se tiene de la RAR ODE 262/2020, el Operador no presentó prueba de descargo que desvirtuó el cargo formulado por la falta de información proporcionada, no evidenciándose relación entre el hecho acontecido, que es la demora del vuelo que ocurrió por fuerza mayor y/o caso fortuito, debido a las fallas técnicas no previstas, con la falta de información en el lapso de tiempo, es decir del horario programado del vuelo de horas 05:50 a.m. hasta el reinicio de vuelo 09:00 aproximadamente, es decir el recurrente no demostró que se veía imposibilitado de poder brindar información a la Usuaría.

iv. Puntualiza que la Formulación de Cargos es un acto de mero trámite que dio lugar al inicio del proceso administrativo y si consideró que ésta contenía vicios de nulidad que afectarían el desarrollo de la tramitación de la reclamación administrativa, debió observarla en su oportunidad, haciendo notar que el recurso de revocatoria fue interpuesto en contra de la RAR ODE 262/2020, y no así en contra del Auto de formulación de cargos.

v. Expresa que de la lectura de la resolución recurrida se advierte que existió una correcta compulsión de antecedentes, denotándose la debida motivación y fundamentación en el análisis efectuado de cada uno de los cargos formulados tendiendo así que, en cuanto al cargo ahora observado con respecto a la falta de información proporcionada a la Usuaría, la referida resolución señala: "(...) Que respecto a la presunta vulneración de lo previsto en los incisos f) del artículo 114 y f) del artículo 133 de la LGT, ánte la falta de información adecuada brindada a la USUARIA respecto a la sucedido con su vuelo y la hora de reinicio del mismo el INFORME TECNICO analizó la Matriz de Seguimiento y Compensaciones por Demoras y Cancelaciones o Sobreventa en el Aeropuerto Internacional Viru Viru en la que se verifica que el 16 de agosto de 2019 debido a cambio de aeronave por causa técnicas en el vuelo OB661 se brindó refrigerio a ciento veinticuatro (124) pasajeros en sala de preembarque. Que cabe resaltar que en el memorial de fecha 06 de noviembre de la presente gestión, el OPERADOR hizo mención a la "captura de pantalla de redes sociales" que acreditaría la información brindada a los usuarios respecto a las condiciones del servicio; sin embargo, el OPERADOR no adjuntó la prueba mencionada por lo que no se puede realizar la valoración mencionada. Que en ese entendido, al no existir documentación fehaciente por parte del OPERADOR, debemos recurrir a la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo (LEY 2341), así como el D.S.27172, normativa que establece la obligación que tiene el OPERADOR de brindar todo elemento probatorio que permita a la Autoridad Reguladora emitir criterio prudente y razonable, debido a la disponibilidad tecnológica y el conocimiento legal que posee, a diferencia de la USUARIA, quien se adhiere el contrato y asume todas las condiciones técnicas y legales preestablecidas para el servicio. Esta medida tiene la finalidad de equilibrar la relación usuario-operador y de lograr que en todo proceso prime el principio de igualdad procesal entre las partes.", habiendo efectuado el análisis en base a lo alegado y lo aportado por el RECURRENTE, que como se ha referido ut supra tiene la carga de la prueba para desvirtuar por todos los medios necesarios los cargos que presuntamente se le formularon, no habiendo en el proceso de reclamación administrativa aportado prueba que le sea beneficiosa".

vi. Indica que de la lectura del párrafo II del Considerando 4 de la RAR ODE 262/2020, se advierte que el recurrente dentro de la tramitación de la reclamación administrativa, no probó que éste procedió a brindar información adecuada, continua y oportuna a la Usuaría por el



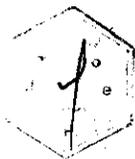


retraso en el vuelo programado para el 16 de agosto de 2019, en la ruta Santa Cruz - La Paz, debiendo tener presente que este tiene la obligación de presentar todo elemento probatorio para desvirtuar los cargos formulados en su contra a través de los medios probatorios que se encuentren a su cargo, siendo que la simple mención de argumentos y sucesos acontecidos que como el refiere fueron expuestos en el memorial de 06 de noviembre de 2020, no son suficientes para desvirtuar los cargos que le fueron formulados, no debiendo olvidar que conforme establece el artículo 63 del Reglamento aprobado por el DS 27172 "La carga de la prueba será del operador", por lo que se advierte que el acto administrativo ahora recurrido cuenta con la debida motivación y fundamentación efectuada en base a los antecedentes cursantes en la carpeta administrativa.

vii. Manifiesta que contrastados los argumentos referidos por la Usuaría con lo señalado por el recurrente, se advierte que el Operador no brindó la información oportuna sobre el retraso del vuelo programado para el día 16 de agosto de 2019 a horas 5:50, siendo que sólo a solicitud propia la Usuaría recibió la información sobre la demora del vuelo y el horario de reinicio del mismo, conforme lo señalado en la reclamación administrativa presentada, no habiendo probado el recurrente que proporcionó información confiable, completa, continua y comprensible a la Usuaría por la demora en el vuelo, motivo de la reclamación administrativa siendo su obligación la carga de la prueba conforme establece el artículo 63 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, razón por la que la determinación del Resuelve Segundo de la RAR ODE 262/2020 no vulnera conforme refiere el recurrente el debido proceso, habiendo sido claro lo expuesto en el análisis efectuado en el referido acto administrativo que derivó en la determinación asumida.

viii. Expone que de la lectura del memorial de 06 de noviembre de 2020 se advierte que el recurrente en ningún acápite de su memorial refiere lo ahora alegado en su recurso de revocatoria, si bien cursa en antecedentes la impresión del historial de reserva, dicha documentación nunca fue justificada en el memorial de descargo presentado por el Operador dentro de la tramitación de la reclamación administrativa, encontrándose ahí la razón del porque no se consideró en la RAR ODE 262/2020, cualquier cambio en el vuelo, el itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) por lo menos con cuatro (4) horas de antelación al vuelo para viajes nacionales, indicando que sin embargo la reclamación directa y administrativa presentada por la Usuaría, fue la falta de información proporcionada por el recurrente, ante la demora en el vuelo programado para las 5:50 a.m. en la ruta Santa Cruz - La Paz, el 16 de agosto de 2019, desde el momento en que la Usuaría llegó al Aeropuerto a las 5:00 a.m. y efectuó el "Check-in" y/o "Registro de pasajero", manifestando que por tanto no puede alegar que la información que se debió proporcionar estaba a cargo de la agencia de viajes donde adquirió el boleto aéreo, toda vez que desde el momento en que la Usuaría efectúa el proceso que consiste en registrarse y confirmar su espacio en el vuelo programado de manera presencial, el Operador tiene la obligación de proporcionarle toda la información sobre la ejecución de la prestación del servicio que fue contratado, advirtiéndose que este no demostró tal aspecto, alegando únicamente que existiría una contradicción entre lo determinado en el resuelve primero y el resuelve segundo, señalando de manera confusa que si se lo exime por la responsabilidad por la demora en el vuelo programado en la ruta Santa Cruz - La Paz, el 16 de agosto de 2019, por causas de fuerza mayor o caso fortuito, también se lo debería eximir de la presunta falta de información brindada a la Usuaría de lo ocurrido en el referido vuelo.

ix. Aclara que si bien se exime al recurrente por la comisión de la infracción contenida en el inciso 1) del parágrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165 ante la demora en el vuelo programado para la referida fecha, en el resuelve segundo de la RAR ODE 262/2020 se lo sanciona por no proporcionar a la Usuaría información confiable, completa, continua y comprensible, durante la ejecución de la prestación del servicio de transporte en la ruta programada, toda vez que no presentó los elementos probatorios necesarios y pertinentes para desvirtuar lo resuelto en la RAR ODE 262/2020, tal como refiere el considerando 4 (pág. 7) de la referida resolución, encontrándose dicho acto administrativo debidamente motivado y fundamentado, no habiéndose vulnerado el derecho al debido proceso, toda vez que existe congruencia entre lo reclamado y lo resuelto.





x. Menciona que si bien esa Entidad tiene la obligación de buscar la verdad material de los hechos, no debe dejarse de lado lo determinado por el artículo 63 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 que determina de manera clara y precisa que "la carga de la prueba es del operador", aseverando que es éste quien tiene que desvirtuar los cargos que le fueron formulados, debiendo para dicho efecto utilizar todos los medios que le fueren permitidos, advirtiéndose además que no adjuntó dicha documentación a efectos de que pueda ser considerado en la RAR ODE 262/2020, la cual señala con respecto al análisis extrañado por el recurrente: "Que cabe resaltar que en el memorial de fecha 06 de noviembre de la presente gestión, el Operador hizo mención a la "captura de pantalla de redes sociales" que acreditaría la información brindada a los usuarios respecto a las condiciones del servicio; sin embargo, el Operador no adjuntó la prueba mencionada por lo que no se puede realizar la valoración mencionada."; no obstante, aclara que existe diferencia entre la información proporcionada de las condiciones del servicio, que de manera general pone a conocimiento de los usuarios las políticas de la empresa y los servicios que presta de la información que debe ser proporcionada al Usuario ante el suceso de un hecho fortuito y/o caso fortuito como el acontecido en el vuelo programado en fecha 16 de agosto de 2019, cuando este se encuentra varado en sala de Pre embarque.

xi. Señala, en cuanto a lo referido por el recurrente en su memorial de 24 de febrero de 2021, referente a la Asistencia brindada a la Usuaría, que si bien el mismo proporcionó de manera voluntaria la compensación dispuesta en el inciso a) del numeral 1 del párrafo III del artículo 41 del Decreto Supremo N° 285, asistiendo a los usuarios con un refrigerio, eso no demuestra que se le hubiera proporcionado la información continua y oportuna sobre la demora en el vuelo programado y motivo de la reclamación administrativa.

xii. Concluye que los argumentos planteados en el recurso de revocatoria y en el memorial de presentación de pruebas por el recurrente no cuentan con fundamento fáctico ni legal, ni enervan las determinaciones asumidas por esta Autoridad en la RAR ODE 262/2020, por lo que corresponde en el marco del inciso c) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento Aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 rechazar el recurso de revocatoria interpuesto en contra de dicha Resolución y, en consecuencia, confirmar en su totalidad la Resolución impugnada.

10. Mediante memorial en fecha 14 de abril de 2021, Paola Jesús Vasco Poveda, en representación de la Empresa Pública Boliviana de Aviación – BOA, interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE.TR LP 13/2021, bajo los siguientes argumentos (Fojas 162 a 173):

i. Manifiesta que en el numeral 05 del Considerando 4 dentro del Acápito "Análisis y Conclusiones" de la Resolución de Revocatoria N° 13/2021, de forma contraria al principio de la verdad material de los hechos, indica "...esto no demuestra que se le hubiera proporcionado la información continua y oportuna sobre la demora en el vuelo programado y motivo de la reclamación administrativa." Aclarando que por la prueba presentada en tiempo oportuno la misma ATT ha reconocido que la demora se debió a un hecho repentino y de fuerza mayor, por lo cual es erróneo y contrario la verdad apuntar o insinuar que se trató de una situación programada, porque en caso de que la demora hubiera sido programada, hubiera correspondido que el Operador tome contacto con los usuarios a través de los medios registrados por los pasajeros (teléfono, email, dirección) con la debida anticipación que dispone la norma. Y en cambio cuando se trata de situaciones repentinas, no es materialmente posible pronosticar con anticipación si existirá una demora, y el tiempo en que demorará la reparación y/o mantenimiento, por lo que en estos casos se informa a los pasajeros constantemente en sala de pre embarque a través de los megáfonos del aeropuerto.

Agrega que el hecho de que en la parte más importante de la Resolución de Revocatoria, como lo es la analítica contenga una afirmación errónea, afecta la motivación, pues en la parte analítica se basa la resolución, identificando el primer vicio en la Resolución de Revocatoria N° 13/2021.





ii. Señala que la ATT en el numeral 01 del Considerando 4 dentro del Acápite "Análisis y Conclusiones" de la Resolución de Revocatoria N° 13/2021, se limitó a analizar primero la presunta demora del vuelo y en segundo lugar la falta de información, afirmando que son dos cargos totalmente distintos, argumentando que lo señalado demuestra que el análisis fue realizado de manera aislada, cuando en realidad ambos cargos están recíprocamente vinculados debido a que, el hecho de que la demora se haya debido a una situación repentina, imprevista, inesperada e inadvertida es determinante para identificar de forma lógica la existencia de responsabilidad en cuanto a la información a los usuarios de la demora, puesto que si se hubiera tratado de un cambio de itinerario programado hubiera correspondido que el Operador informe sobre la demora del vuelo a los usuarios con la debida anticipación, respecto a los cambios en el itinerario. Sin embargo, como se demostró que la demora fue repentina la información que se proporciona es constante y varía dependiendo del avance en los trabajos de mantenimiento.

iii. Alega que la Resolución Ministerial No 092 de 17 de marzo de 2017 emitida por el Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda MOPSV, respecto a la flexibilidad en la Admisión de Prueba, dispone: "(...) de acuerdo a lo establecido por el parágrafo II del artículo 27 del reglamento aprobado por el Decreto Supremo No 27172 la admisión y producción de pruebas está sujeta a criterios de amplitud, flexibilidad e informalismo, en la duda sobre su admisibilidad y pertinencia, se estará a favor de su admisión y producción...".

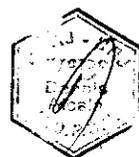
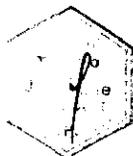
Indica también que la Resolución Ministerial No 273 de 9 de septiembre de 2010, emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, señala: "La prueba propuesta por el usuario en instancia jerárquica, por su naturaleza, debe ser ofrecida durante el proceso de reclamación administrativa o del recurso de revocatoria, pues es ese el momento en el cual corresponde su producción para que el ente regulador pueda valorarla debidamente conforme a los procedimientos legalmente establecidos, no corresponde considerarla en fase jerárquica por su ofrecimiento inoportuno, más si se considera que la autoridad jerárquica, no podría emitir pronunciamiento sobre elementos probatorios que no fueron de conocimiento de la autoridad que dictó la resolución recurrida".

iv. Sostiene que en el numeral 4 y 3 del Considerando 4 dentro del Acápite "Análisis y Conclusiones" de la Resolución de Revocatoria N° 13/2021, se ha omitido los criterios de amplitud, flexibilidad e informalismo, por lo cuales en la duda sobre la admisibilidad y pertinencia de pruebas y argumentos legales, se estará a favor de su admisión y producción de la prueba, por otra parte, no se ha tomado en cuenta que la ATT está obligada a valorar debidamente la prueba propuesta durante el proceso de reclamación administrativa y del recurso de revocatoria, siendo la instancia Jerárquica la única en el procedimiento administrativo, en la cual ya no se puede presentar nuevos elementos probatorios. Por lo expuesto la Resolución de Revocatoria N° 13/2021 es contraria a la línea administrativa que ha dispuesto el ente rector, como lo es el Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda.

v. Expone que siendo evidente que la Autoridad de Regulación en la Resolución de Revocatoria N°13/2021, se ha apartado de los criterios administrativos dispuestos por el MOPSV en las Resoluciones Ministeriales Nos 273 de 9 de septiembre de 2010 y 092 de 17 de marzo de 2017, debido a que no explica los motivos para apartarse de la línea administrativa, lo cual constituye un nuevo vicio de nulidad por falta de la debida motivación que dispone el procedimiento administrativo en la Ley Nro. 2341.

11. A través de nota ATT-DJ-N LP 128/2021 de 19 de abril de 2021, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, remite los antecedentes del recurso jerárquico al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda (Fojas 174 a 175).

12. Mediante Auto RJ/AR-031/2021, de 29 de abril de 2021, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, radicó el recurso jerárquico interpuesto por Paola Jesús Vasco Poveda en representación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación - BOA, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 13/2021 de 23 de marzo de 2021, emitida por la ATT (Fojas 176 a 180).

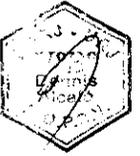
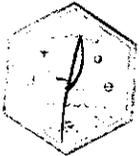




CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 554/2021 de 19 de agosto de 2021, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se acepte el recurso jerárquico interpuesto por Paola Jesús Vasco Poveda en representación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación - BOA, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 13/2021 de 23 de marzo de 2021, emitida por la ATT, revocándola totalmente.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 554/2021, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, dispone que el Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones.
2. Que el artículo 232 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que la administración pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.
3. Que el inciso c) del artículo 4 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, dispone que en base al principio de sometimiento pleno a la ley, la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.
4. Que el artículo 28 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, dispone en el inciso b) que el acto administrativo deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable y en el inciso e) que es un elemento esencial del acto administrativo el fundamento, el acto administrativo deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitirlo consignando, además, los recaudos indicados en el inciso b) de dicho artículo.
5. Que el inciso d) del artículo 30 de la Ley N° 2341, dispone que los actos administrativos deberán ser motivados con referencia a hechos y fundamentos de derecho cuando deban serlo en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa.
6. Que el parágrafo I del artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, que establece que las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho; expresarán el lugar y fecha de su emisión; serán firmadas por la autoridad que las expide, decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento.
7. Que la Sentencia Constitucional SC-1058/2010 -R de fecha 23 de agosto de 2010, en su parte pertinente establece que: *"... del principio de legalidad deriva el principio de interdicción de la arbitrariedad, según el cual los servidores públicos de manera coherente y razonable, deben sustentar sus actos y resoluciones en las normas constitucionales y legales; pues sólo en virtud a estas se legitima su actuación. Este principio alcanza a todos los órganos del Estado y las distintas instituciones que tienen a su cargo las distintas funciones del Estado..."*.
8. Que por su parte, la Sentencia Constitucional Plurinacional 0111/2018-S3 de fecha 10 de abril de 2018, en su parte pertinente, puntualiza que: *"...la motivación bajo ningún criterio significa que: ...la exposición ampulosa de consideraciones y citas legales, sino que exige una estructura de forma y de fondo, pudiendo ser concisa, pero clara y satisfacer todos los puntos demandados, debiéndose expresar las convicciones determinativas que justifiquen razonablemente su decisión en cuyo caso las normas del debido proceso se tendrán por fielmente cumplidas; al contrario, cuando la resolución aun siendo extensa no traduce las razones o motivos por los cuales se toma una decisión, dichas normas se tendrán por*





vulneradas (SC 1365/2005-R de 31 de octubre) reiterado en las SSCC 2023/2010- R y 1054/2011-R y, en similar sentido la SCP 0401/2012 de 22 de junio." (El subrayado es nuestro).

9. El artículo 61 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que los recursos administrativos previstos en la presente Ley, serán resueltos confirmando o revocando total o parcialmente la resolución impugnada, o en su caso, desestimando el recurso si este tuviese interpuesto fuera de término, no cumplierse las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumplierse el requisito de legitimación establecido en el artículo 11 de esa ley.

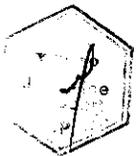
10. El inciso c) del artículo 92 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, rechazando el recurso, confirmándolo en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

11. Que una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, corresponde analizar los argumentos expuestos en el recurso jerárquico.

i. En cuanto al argumento de que en el numeral 05 del Considerando 4 dentro del Acápito "Análisis y Conclusiones" de la Resolución de Revocatoria N° 13/2021, de forma contraria al principio de la verdad material de los hechos, indica "...esto no demuestra que se le hubiera proporcionado la información continua y oportuna sobre la demora en el vuelo programado y motivo de la reclamación administrativa." Aclarando que por la prueba presentada en tiempo oportuno la misma ATT ha reconocido que la demora se debió a un hecho repentino y de fuerza mayor, por lo cual es erróneo y contrario la verdad apuntar o insinuar que se trató de una situación programada, porque en caso de que la demora hubiera sido programada, hubiera correspondido que el Operador tome contacto con los usuarios a través de los medios registrados por los pasajeros (teléfono, email, dirección) con la debida anticipación que dispone la norma. Y en cambio cuando se trata de situaciones repentinas, no es materialmente posible pronosticar con anticipación si existirá una demora, y el tiempo en que demorará la reparación y/o mantenimiento, por lo que en estos casos se informa a los pasajeros constantemente en sala de pre embarque a través de los megáfonos del aeropuerto; al respecto corresponde que la Resolución de Revocatoria fundamente cual sería la "información adecuada" que debería brindarse al Usuario, cuando se presente una demora de vuelo no programada en el que existe una causa de fuerza mayor, aceptado por el mismo ente regulador, de acuerdo a lo expuesto por la Dirección General de Aeronáutica Civil, toda vez que de la lectura a los antecedentes se advierte que la aeronave CP-2554 que debió reemplazar a la aeronave CP-0925, en el tramo Santa Cruz – La Paz, el 16 de agosto de 2019, de igual manera presentó fallas técnicas y ante tal extremo fue la aeronave CP-2922 la que cubrió el vuelo OB661, en tal sentido y con los antecedentes expuestos, la ATT deberá motivar y fundamentar cual sería la información adecuada y anticipada brindada a los usuarios, existiendo dichas situaciones repentinas y si las mismas hubiesen permitido prever con exactitud el tiempo que sería posible para reanudar las operaciones y así brindar información veraz a los usuarios.

ii. Asimismo, se advierte que el recurrente señaló que cumplió con el aviso en la sala de pre embarque a través de las pantallas y megáfonos del aeropuerto; debiendo la ATT referirse a dicho argumento, toda vez que si bien la normativa prevé que la carga de la prueba se encuentra a cargo del Operador, es necesario que el ente regulador señale además que indagaciones efectuó a efectos de llegar a la verdad material de los hechos.

Dicho aspecto vulnera el principio del debido proceso en sus elementos de motivación, y fundamentación, ya que no se encuentra debidamente claro el supuesto cargo contra el recurrente en sentido de que la ATT no establece normativamente el criterio establecido como "información adecuada en aquellos hechos que tienen antecedentes de fuerza mayor", además de no analizar el alcance de lo previsto en el parágrafo I del artículo 41 del Reglamento a la Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 22 de abril de 2014, cuando señala: "I. Cancelación, interrupción o demora por causas de fuerza mayor o caso fortuito:





Cuando el vuelo no se inicie de acuerdo a las condiciones estipuladas o se demore por causas de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten su seguridad, debidamente certificadas e informadas por las instancias competentes, el transportador quedará liberado de responsabilidad”, siendo necesario que la ATT fundamente si lo dispuesto en dicho artículo puede ser aplicable o no a otras situaciones que surjan ante la demora de vuelo por un suceso de fuerza mayor.

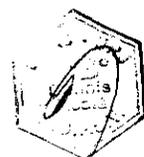
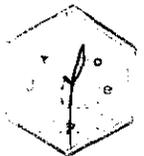
iii. En razón a lo expuesto se advierte que la Resolución de ATT-DJ-RA RE-TR LP 13/2021 de 23 de marzo de 2021; carece de la debida motivación y fundamentación, siendo necesario tomar en cuenta que los artículos 27, 28, 29 y 30 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, determinan que un elemento esencial de los actos administrativos es la motivación y fundamentación y la jurisprudencia constitucional ha establecido en varias sentencias constitucionales, como la SCP 136/2016-S1, de 1 de febrero o la SCP 0111/2018-S3 de 10 de abril, que un elemento componente del debido proceso es la motivación y fundamentación de una resolución judicial o administrativa.

El fundamento del acto administrativo se refiere a que éste debe expresar en forma concreta las razones que inducen a emitirlo, sustentándose en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable. En el contexto anotado, el acto administrativo como exteriorización de la voluntad de la Administración Pública que produce efectos jurídicos sobre los administrados, tiene como uno de sus elementos principales a la **motivación, la cual debe ser entendida como la explicitación de cuáles son las circunstancias de hecho y de derecho que fundamentan la emanación del acto y que está contenida, en la forma, en la parte considerativa de los fallos administrativos.** En ese sentido, todo acto administrativo debe ser motivado revistiendo la motivación mayor importancia en los actos dictados en ejercicio de facultades discrecionales o que, ante una regla general, permiten la aplicación de una excepción. Como se tiene dicho, la motivación es un elemento esencial del acto administrativo; consiguientemente la falta de motivación no solamente supone la existencia de un vicio de forma, sino también y esencialmente implica arbitrariedad, pues el administrado se ve privado de conocer a cabalidad los motivos por los cuales la administración adoptó una determinada decisión, produciéndose en consecuencia, la vulneración de la garantía del debido proceso en cuanto el administrado tiene derecho a recibir una resolución motivada.

Es imprescindible que las resoluciones sean suficientemente motivadas y expongan con claridad las razones que inducen a emitir las y contengan una minuciosa fundamentación legal que sustente la parte dispositiva y que respalde su emisión.

iv. En cuanto al argumento de que la Autoridad de Regulación en la Resolución de Revocatoria N° 13/2021, se ha apartado de los criterios administrativos dispuestos por el MOPSV en las Resoluciones Ministeriales Nos 273 de 9 de septiembre de 2010 y 092 de 17 de marzo de 2017, debido a que no explica los motivos para apartarse de la línea administrativa, lo cual constituye un nuevo vicio de nulidad por falta de la debida motivación que dispone el procedimiento administrativo en la Ley Nro. 2341 corresponde aclarar al recurrente que la Nulidad del Acto Administrativo previsto en el artículo 35 de la Ley de procedimiento Administrativo N° 2341, hace referencia a que son nulos de pleno derecho los actos administrativos que: a) Hubiesen sido dictados por autoridad administrativa sin competencia por razón de la materia o del territorio; b) Los que carezcan de objeto o el mismo sea ilícito o imposible; c) Los que hubiesen sido dictados prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido; d) Los que sean contrarios a la Constitución Política del Estado; y e) los que hubiesen Cualquier otro establecido expresamente por ley. Por lo que la supuesta nulidad alegada por el recurrente no se encuentra claramente señalada, respecto a cuál de los incisos adecua la supuesta nulidad.

12. Considerando que se ha establecido la falta de fundamentación y motivación suficientes en el análisis de la ATT, no corresponde emitir pronunciamiento sobre otros agravios que hacen al fondo de la controversia, toda vez que la ATT debe emitir un nuevo pronunciamiento y no es pertinente adelantar el criterio sobre aspectos que podrían ser revisados en un posterior recurso jerárquico.





13. Por todo lo referido y en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Paola Jesús Vasco Poveda en representación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación - BOA, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 13/2021 de 23 de marzo de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente.

POR TANTO:

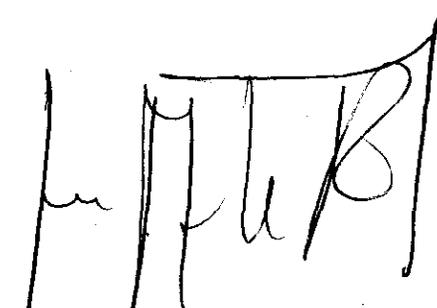
El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado Paola Jesús Vasco Poveda en representación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación - BOA, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 13/2021 de 23 de marzo de 2021, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emita un nuevo acto administrativo, por el que se responda al recurrente de acuerdo a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución Ministerial.

Notifíquese, regístrese y archívese.



Ing. *Edgar Montaño Rojas*
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

