



RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº

099

La Paz, 20 ABR. 2023

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por Jorge A. Valle Vargas representante legal de la empresa AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA RE-TR LP 58/2022 de 25 de noviembre de 2022, 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. En fecha 11 de diciembre de 2019, el reclamante: Cristian Rafael Onofre Arispe, presentó la reclamación directa N° AV 036/2019, manifestando lo siguiente: "(...) sobre la conexión, la ruta Bogotá la Paz, tuvo perjuicios, comprar otro boleto en otra aerolínea y perder las conexiones nacionales, las personas tendrían que haber llegado el 07 de dic. Con la cancelación del vuelo se me originó otros gastos, saliendo perjudicado (...)"; Asimismo, de la verificación del formulario de Reclamación Directa, se advirtió en la casilla de tipo de incidente el marcado de vuelo cancelado y equipaje extraviado.

2. En fecha 30 de diciembre de 2019 y notificado vía correo electrónico (pluchgroupmusic@gmail.com), AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. (AVIANCA) resolvió la Reclamación Directa interpuesta por el reclamante declarándola improcedente señalando que, respecto a lo ocurrido con la cancelación del vuelo AV247 del 06 de diciembre en la ruta Bogotá - La Paz, dicha cancelación se debió a una situación fuera del control del operador, debiendo informar tal extremo a los pasajeros sin anticipación; sin embargo, se ofreció un vuelo para el día siguiente, 07 de diciembre; empero, el historial demuestra que como señala el reclamante, se solicitó el cambio de ruta para viajar de Bogotá a Cuzco en las primeras horas del 07 de diciembre; señalando que corrió por parte del reclamante el tramo Bogotá - Cuzco puesto que la porción del boleto original en la ruta Bogotá - La Paz fue utilizada para procesar el cambio a Cuzco; por lo que todas las porciones de los boletos fueron ya utilizadas, lo que impide un reembolso de los boletos. Sin embargo, señala: "(...) como una muestra de nuestro aprecio por ustedes y con la intención de recuperar su confianza en nosotros. Le hacemos el ofrecimiento de una cortesía en la forma de un cupón de vuelo EMD por la cantidad de \$200 USD a nombre de cada uno de los pasajeros afectados (...)".

3. El 13 de enero de 2020, los usuarios: Cristian Rafael Onofre Arispe y Celia Arispe Hinojosa presentaron su Reclamación Administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), expresando que se sienten afectados ante la cancelación del vuelo del día 07 de diciembre de 2019 en la ruta Bogotá - La Paz, puesto que los usuarios fueron informados de dicha cancelación al apersonarse al mostrador de AVIANCA sin probar que tal situación se debió tras alguna circunstancia extraordinaria o excepcional que exima de responsabilidad al operador y tampoco fueron informados con antelación, motivo por el cual solicitan el reembolso de los billetes, solicitando la indemnización por daños y perjuicios puesto que tuvieron que gestionar ese día el vuelo 145 en la ruta Bogotá - Cuzco, comprando otros tickets aéreos en la ruta Cuzco - La Paz debido a que tenían un contrato de presentación de un show artístico con los usuarios, adjuntando al efecto documentos de reserva, boletos, pasaportes, boletos de la línea aérea AIVIASZONAS, formulario de denuncia que no llegaron los equipajes y arte del evento.

4. En ese contexto, la ATT en el marco de lo dispuesto en el Parágrafo I del Artículo 60 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003 (reglamento aprobado por el D.S. N° 27172), mediante propuesta de avenimiento instó al operador a tratar de buscar un entendimiento con el reclamante Cristian Rafael Onofre Arispe; sin embargo, las partes no llegaron a ningún acuerdo.





5. Mediante Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 223/2020, de 09 de diciembre de 2020, notificado al operador el 16 de diciembre de 2020, se dispuso entre otros, formular cargos contra AVIANCA – AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO, por la presunta comisión de las siguientes infracciones contenida en: **a)** El inciso l) del Parágrafo V del Artículo 39 de la Ley N° 065, de 16 de agosto de 2011, General de Transporte, en relación a la supuesta vulneración de lo previsto en el Artículo 13, e inciso c) del Parágrafo III del Artículo 41, concordante con el inciso d) del Parágrafo II del Artículo 45 ambos del Decreto Supremo N° 0285, por la presunta cancelación del vuelo en la ruta Bogotá – La Paz para el 06 de diciembre de 2019. **b)** El inciso i) del Parágrafo V del Artículo 39 de la Ley N° 065, en relación a lo previsto en los Artículos 127 y 131 de la Ley de Aeronáutica Civil de Bolivia, ante la presunta vulneración de los Artículos 60 y 63 del Decreto Supremo N° 0285, por la posible pérdida del equipaje en el vuelo realizado por los usuarios.

6. En atención al Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 7/2021, de 12 de enero de 2021, mediante memoriales de fechas: 27 y 28 de enero de 2021, el operador presentó información con descargos.

7. La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 41/2022 de 21 de marzo de 2022 de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, resuelve: "(...) **PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por CRISTIAN RAFAEL ONOFRE ARISPE a nombre de SHERLY KAREN ARCE PEÑA, EDUARDO HENDRICKS MARTINEZ, FELIX DANILO GOMEZ BOSQUEZ y FELIX ALEXANDER GOMEZ BOSQUEZ contra AVIANCA-AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO en virtud al Informe Técnico ATT-DTRSP-1NF TEC LP 160/2021, el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 432/2021 y el Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 1087/2021 de 24 de noviembre de 2021, habiendo evidenciado la comisión de la infracción contenida en el inciso 1) del parágrafo V del Artículo 39 de la Ley N° 165, de 16 de agosto de 2011, General de Transporte, en relación a la supuesta vulneración de lo previsto en el Artículo 13 e inciso c) del Parágrafo III del Artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 09 de septiembre de 2009, concordante con el inciso d) del Parágrafo II del Artículo 45 del citado Reglamento, por la presunta cancelación del vuelo en la ruta Bogotá-La Paz el 06 de diciembre de 2019. **SEGUNDO.- DECLARAR INFUNDADA la Reclamación Administrativa presentada por CRISTIAN RAFAEL ONOFRE ARISPE a nombre de SHERLY KAREN ARCE PEÑA, EDUARDO HENDRICKS MARTINEZ, FELIX DANILO GOMEZ BOSQUEZ y FELIX ALEXANDER GOMEZ BOSQUEZ contra AVIANCA-AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO en virtud al Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 160/2021 y el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 432/2022 al no haber evidenciado la comisión de la infracción establecida en el inciso i) del Parágrafo V del Artículo 39 de la Ley N° 165, de 16 de agosto de 2011, General de Transporte, en relación a lo previsto en los Artículos 127 y 131 de la Ley N° 2902 de 29 de octubre de 2004, de Aeronáutica Civil de Bolivia, ante la presunta vulneración de los Artículos 60 y 63 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 09 de septiembre de 2009, por la posible pérdida de equipaje en el vuelo realizado por los USUARIOS. **TERCERO.- INSTRUIR a AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO SOCIEDAD ANÓNIMA - AVIANCA efectuar el pago de la compensación establecida en el inciso c) del parágrafo III del Artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285, de 09 de septiembre de 2009 por el incumplimiento de compensaciones por cancelación del vuelo de los USUARIOS en la ruta Bogotá-La Paz para el 06 de diciembre de 2019; debiendo el OPERADOR realizar el pago del cuarenta por ciento (40%) del importe de los billetes de pasajes por el tramo incumplido, monto que será efectivizado a través del RECLAMANTE, en calidad de compensación, debiendo remitir a esta Autoridad Reguladora la constancia de las acciones efectuadas, en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos, computables desde la notificación con la presente Resolución (...)**".****

8. AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA en fecha 05 de abril de 2022, interpuso recurso de revocatoria contra Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 41/2022, de 21 de marzo 2022, dentro del término establecido en el Artículo 64 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, luego de haber sido notificado con la citada Resolución en fecha 28 de marzo de 2022.

9. En atención al recurso de revocatoria interpuesto, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 24/2022 de 12 de mayo de 2022, el cual resolvió: "**ÚNICO. – RECHAZAR el recurso de revocatoria interpuesto por JORGE AUGUSTO VALLE VARGAS representante legal de AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA (OPERADOR y/o RECURRENTE) contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAODE-TR LP 41/2022, de 21 de marzo de 2022; en consecuencia, CONFIRMAR el acto administrativo**





mencionado de conformidad a lo dispuesto en el inciso c) del Parágrafo II del Artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172”.

10. Mediante memorial presentado el 2 de junio de 2022, AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA interpone recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 24/2022 de 12 de mayo de 2022, argumentando lo siguiente:

11. A través de la Resolución Ministerial N° 198 de 07 de octubre de 2022, el Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda, resolviendo el recurso jerárquico planteado, estableció: **“PRIMERO.- ACEPTAR el Recurso Jerárquico planteado por Jorge A. Valle Vargas representante legal de la empresa AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA RE-TR LP 24/2022 de 12 de mayo de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT y en consecuencia revocar totalmente el acto impugnado. SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, conforme los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente resolución, emitir un nuevo acto administrativo que resuelva el Recurso de Revocatoria planteado por Jorge A. Valle Vargas representante legal de la empresa AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA.”**

12. Por Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 58/2022 de 25 de noviembre de 2022, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, resuelve rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Jorge Augusto Valle Vargas representante legal de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA (OPERADOR y/o RECURRENTE) contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA ODE-TR LP 41/2022 de 21 de marzo de 2022 de 21 de marzo de 2022; en consecuencia CONFIRMAR el acto administrativo mencionado de conformidad a lo dispuesto en el inciso c) del Parágrafo II del Artículo 89 del Reglamento de la Ley de procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172, bajo los siguientes fundamentos:

“1. Con relación al agravio 1 de la parte Considerativa II, el recurrente menciona que, ante la cancelación del vuelo en fecha 06 de diciembre de 2019 y debido a la inexistencia de un vuelo a la Ciudad de La Paz en la misma fecha se reprogramó para el día siguiente, sin embargo, por decisión unánime de los mismos y ante su requerimiento se reprogramó nuevamente su vuelo, pero esta vez con destino a la Ciudad de Cuzco-Perú para el día 07 de diciembre de 2019, cubriendo con el costo del tramo que correspondía al vuelo Bogotá- La Paz, vale decir, que contablemente se quedó en cero (0); al respecto, no es menos cierto que, en el punto 2 del Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 1087/2021, de 24/11/2021, aclara que en aplicación del inciso c) del Parágrafo III del Artículo 41 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 0285 es procedente la COMPENSACIÓN a razón de que la cancelación del vuelo fue atribuible al OPERADOR y si bien los USUARIOS decidieron reprogramar dicho vuelo a un destino intermedio, se tiene que, en función al costo del boleto inicial, el resultado (ruta final) no fue el destino inicialmente contratado; asimismo, como se tiene en antecedentes el OPERADOR no ha desvirtuado la cancelación del vuelo, lo cual corresponde se aplique el inciso d) del Parágrafo II del Artículo 45 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 0285, que prevé que ante el incumplimiento de compensaciones se sancionará con el (40%) del importe del billete de pasaje del tramo incumplido, monto que ira en beneficio del usuario, en calidad de compensación; en consecuencia, el cambio de vuelo efectuado en afectación al RECLAMANTE, se entiende que fue programado como vuelo sustituto en el mismo día a solicitud del RECLAMANTE mismo que solo cubrió el tramo al destino final, dejando que el resto del tramo sea cubierto por el ahora recurrente.

Con relación a la terminología de “vuelo sustituto”, el recurrente debe considerar que el inciso c) del Parágrafo III del Artículo 41 del Reglamento SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172, prevé dicha terminología para los casos de compensación al pasajero por causales imputables al transportador: “Cancelación: en los casos en que el transportador decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el importe del pasaje en la parte proporcional del viaje no efectuado o su totalidad si el vuelo ya no tiene razón de ser, ni se le hubiese conseguido un “vuelo sustituto” para el mismo día (...)”.

Asimismo, si bien el recurrente manifiesta que la información del motivo que conllevó a cancelar el vuelo reclamado y las acciones asumidas, fue por un evento de fuerza mayor totalmente insuperable para la empresa, y con dicha suspensión les fueron comunicados a los pasajeros en el mismo lugar; empero, el recurrente tampoco precisa si este evento fue a causa de un hecho climatológico o simplemente se debió a su “inexistencia” en la ruta referida, no obstante, es menester señalar que del análisis de los elementos cursantes, se ha logrado constatar que existe una cancelación del vuelo AV-247 del OPERADOR en la ruta Bogotá – La Paz de fecha 06 de diciembre de 2019, sin embargo, como se pudo constatar en la resolución impugnada, dicha cancelación no fue atribuible a un mal clima, puesto que la prueba proporcionada por el OPERADOR consistente en una fotostática no aporta información fehaciente al no contener fecha ni mayores datos que ayuden a confirmar que





el día 06/12/2019 existió mal tiempo y de tal extremo llevó a la cancelación del vuelo en cuestión, más aún si el OPERADOR en la etapa probatoria, no ha aportado con mayores elementos pertinentes de prueba. De igual manera, si bien el OPERADOR determinó la compensación de cupones de vuelo para cada uno de los afectados por la cantidad de \$us200.- y un pago de \$us150.-, no podría considerarse como equivalente a una compensación del vuelo cuestionado más aún si en el uso de la autonomía de la voluntad dicha propuesta fue rechazada por el USUARIO.

2. Con relación al agravio 2 de la parte Considerativa II, el recurrente refiere al extravió de equipajes de los USUARIOS; al respecto, cabe manifestar que como bien afirma el recurrente, dichos equipajes fueron entregados a los usuarios en fecha 09 de diciembre de 2019 en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de El Alto, por lo que, no corresponde ahondar criterio al respecto, toda vez que la parte dispositiva segunda de la R.A.R. 41/2022 ha dispuesto declarar infundada la reclamación administrativa presentada por CRISTIAN RAFAEL ONOFRE ARISPE a nombre de Sherly Karen Arce Peña, Eduardo Hendricks Martínez, Félix Danilo Gómez Bosquez y Félix Alexander Gómez Bosquez, al no haberse evidenciado la comisión de la infracción establecida en el inciso i) del Parágrafo V del Artículo 39 de la Ley N° 165, de 16/08/2011, General de Transporte, en relación a lo previsto en los Artículos 127 y 131 de la Ley N° 2902 de 29/10/2004, de Aeronáutica Civil de Bolivia.

3. En relación al agravio 3 de la parte Considerativa II, el recurrente indica ratificarse en el tenor íntegro del memorial de fecha 27/01/2021 (de presentación de descargos), pidiendo que el contenido del mismo, sea tomado en cuenta en la tramitación del presente recurso; en efecto, cabe señalar que el recurrente omite en considerar que este ente regulador con anterioridad emitió pronunciamiento expreso respecto a tales argumentos en el R.A.R. 41/2022, al cual, se ha desvirtuado cada uno de los puntos que ahora se vuelven a cuestionar, motivo por lo que corresponde su ratificación en esta instancia, al no evidenciarse fundamento alguno en la impugnación que ahora se resuelve que cuestione las determinaciones asumidas en dicho acto administrativo.

Sin perjuicio de lo manifestado, el recurrente cuestiona que esta autoridad regulatoria haya aceptado a un "reclamante" que no habría acreditado de manera oportuna su condición de representante o apoderado legal de las partes, haciendo mención al Artículo 13 de la Ley N° 2341 que no libera a los reclamantes de cumplir con dicha obligación; sin embargo, la aplicación directa de dicha norma con relación al Reglamento vigente previsto en el Decreto Supremo N° 27172, difiere en su alcance de ámbito de aplicación en la materia, considerando que el presente proceso de reclamación administrativa se encuentra sujeta al procedimiento administrativo previamente establecido en el Reglamento del SIRESE del sector de Telecomunicaciones y Transportes aprobado por Decreto Supremo N° 27172.

Asimismo, el Parágrafo I del Artículo 59 del Reglamento SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172, es permisible al admitir que un tercero en representación del o la usuaria pueda representar a esta entidad regulatoria su reclamación administrativa dentro del plazo previsto al efecto, si bien, se tiene como titulares del servicio a: Sherly Karen Arce Peña, Eduardo Hendricks Martínez, Félix Danilo Gómez Bosquez y Félix Alexander Gómez Bosquez no es menos cierto que Cristian Rafael Onofre Arispe actuó dentro del presente proceso en calidad de "reclamante" al ser este, quién adquirió la compra de los boletos aéreos ahora cuestionados; por tanto, no resulta necesario y mucho menos trascendente el hecho de que los usuarios confieran un poder especial, amplio y suficiente al reclamante para que los represente dentro del proceso administrativo en cuestión, en mérito a la previsión legal supra mencionada, máxime aún si en antecedentes cursa notas de cada uno de los usuarios (Sherly Karen Arce Peña, Eduardo Hendricks Martínez, Félix Danilo Gómez Bosquez y Félix Alexander Gómez Bosquez) que autorizaron a Cristian Rafael Onofre Arispe gestione la reclamación administrativa a nombre suyos.

4. En relación al agravio 4 de la parte Considerativa II, el recurrente alega la demora respecto al incumplimiento de los plazos de la tramitación del proceso de reclamación ahora cuestionada; al respecto, cabe manifestar que el tópico de la debida impugnación a delineado que los agravios deben estar específicamente delimitados y/o detallados, en ese entendido la suscrita autoridad entiende que si bien se aduce defectos procesales, el recurrente no señala en qué forma dichos defectos causan perjuicio a sus derechos subjetivos e intereses legítimos, por lo que la observación referida es irrelevante en el fondo de la presente causa, toda vez que tampoco esta autoridad administrativa no ha perdido competencia y obligación legal de emitir pronunciamiento escrito debidamente motivado y resuelto el fondo del asunto peticionado; en consecuencia, corresponde concluir que este ente regulador no perdió competencia al emitir el R.A.R. 41/2022 en fecha 21/03/2022, por lo que tampoco hubo preclusión de instancia, ni el procedimiento se encuentra viciado; si bien la A.T.T. no se pronunció en el plazo legalmente establecido al emitir dicha resolución, no es menos cierto que tampoco se le causado en el administrado indefensión en la presente causa.

5. En relación al agravio 5 de la parte Considerativa II, el recurrente cuestiona el inciso b) del Informe Complementario ATT-DTRSP-INF TEC LP 1087/2021, de 24/11/2021, al señalar que no existe "tramo incumplido" puesto que el vuelo de Bogotá a Cuzco, fue de exclusiva responsabilidad y decisión del supuesto reclamante y se hizo en reemplazo del vuelo Bogotá La Paz, que contablemente ambos tramos tenían un precio similar de manera que el costo del primero compenso íntegramente con el valor del segundo.

Al respecto, es menester señalar que las únicas que liberan responsabilidad en cuanto a las compensaciones a consecuencia de "cancelaciones" de vuelos son las que se fundan en motivos de fuerza mayor y caso fortuito conforme prevé el Parágrafo I del Artículo 41 del Decreto Supremo N° 0285, según el cual: "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 la seguridad, debidamente certificadas e informadas por las instancias competentes, el transportador quedara liberado de sus responsabilidades"; en consecuencia, en el marco de lo dispuesto, no es viable considerar los argumentos vertidos por el OPERADOR como válidos, toda vez que las causas que liberan el pago de compensación por cancelación de vuelo deben fundarse en razones de fuerza mayor o caso fortuito, mismas que deben ser certificadas por instancias competentes, aspectos que no concurren en la presente causa, al evidenciarse que la CANCELACIÓN del vuelo cuestionado fue atribuible al OPERADOR y si bien los usuarios decidieron se les re programe su vuelo a un destino intermedio, se tiene que en función al costo del boleto inicial el resultado no fue el destino que inicialmente se había pactado.





Que, por otro lado, en atención a los criterios de adecuación expuestas en la RM 198/2022 es oportuno señalar que este Ente Regulador, reviso los antecedentes cursantes en obrados, a efectos de determinar si la reclamación administrativa ha sido o no interpuesta en plazo, toda vez que el ahora RECURRENTE hizo alusión a tal aspecto en función a ello se tiene que:

- a) La Reclamación Directa fue presentada el 11 de diciembre de 2019 considerando que el hecho generador del reclamo se suscitó el 07 del mismo mes y año, se encuentra dentro del plazo establecido por el numeral 13 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de Usuarios de los Servicios Aeronáuticos aprobados por Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 133/2009, de 15 de diciembre de 2009.
- b) La fecha de respuesta a la reclamación directa del operador debió emitirse en el plazo de siete (7) días.
- c) a partir de dicho plazo el USUARIO cuenta con el plazo de (15) días hábiles administrativos para interponer su Reclamación Administrativa, es decir hasta el 14 de enero de 2020, contándose que la reclamación Administrativa fue presentada ante la ATT en fecha 13 de enero de 2022, es decir dentro del plazo establecido en el numeral 13 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de Usuarios de los Servicios Aeronáuticos aprobado por Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 0133/2009 de 15 de diciembre de 2009. Sobre lo anotado, se ha advertido que la tramitación de la reclamación administrativa es correcta, por lo que no cabe ahondar sobre una extemporaneidad en su presentación, dado que, según lo expuesto precedentemente, aquello no ocurrió; motivo por el cual el argumento planteado por el RECURRENTE carece de todo sustento factico (...)"

13. Mediante Memorial de 08 de diciembre de 2022, Jorge A. Valle Vargas representante legal de la empresa AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, interpone recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA RE-TR LP 58/2022 de 25 de noviembre de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT; bajo los siguientes argumentos:

i. Señala que la resolución impugnada reconoce la validez y certeza de su argumentación, sin embargo, de manera contradictoria menciona "AL RESPECTO NO ES MENOS CIERTO", manifestando que le dan atención preferente a lo que se menciona en el Informe Técnico No. 1087/2021, en cuya conclusión se sostiene lo aclarado en su anterior memorial; aclara que los pasajeros aceptaron y recibieron los cupones de vuelo por un monto de \$us. 200, y lo que reclamo después el supuesto reclamante fueron \$us. 150, manifestando que el pretendido usuario no forma parte del contrato de transporte celebrado entre la su empresa y los usuarios del vuelo cuestionado; indica que la empresa no cubrió ningún tramo del vuelo dejando que el resto sea cubierto por el supuesto reclamante, (ya que en este caso solo existe un vuelo de punto a punto y en este sentido no fue un vuelo contratado por tramos), y que fue cambiado por decisión unánime de los pasajeros, por otro vuelo de similares características y que tenía el mismo costo, no quedando tramo por el que se deba responder; además manifiesta que hubo consentimiento para establecer un nuevo acuerdo dejando automáticamente anulado el anterior; así también señala que la ATT le quita validez a su prueba sobre las condiciones climatológicas, que justamente es una causa de fuerza mayor y caso fortuito, que determinan la suspensión del vuelo en el Aeropuerto el Dorado Bogota, señalando que la prueba presentada es una captura de los archivos computarizados de la empresa, el cual contiene todos los datos correspondientes al número de vuelo, la sigla, la ruta, la matrícula, el punto de arribo, el problema existente y el motivo de suspensión, señalado que lo único que no tiene es la fecha.

ii. Manifiesta que la ATT sostiene que la haber ratificado el tenor íntegro de su memorial de 27/01/2021, es irrelevante porque según los redactores, el mismo ya habría sido respondido puntualmente, criterio con el que están en desacuerdo, debido a que no encuentran razonables los argumentos de la ATT; señalan que conforme señala el Informe Técnico de 28 de enero de 2020 la Reclamación Administrativa fue presentada fuera de plazo, acompañando dicho informe; indica que la reclamación fue realizada por una persona que no está habilitada para ello, por no contar con el poder conforme establece el artículo 13, parágrafos I y II de la Ley N° 2341 y artículo 8 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de los Usuarios de los Servicios Aeronáuticos aprobado por la RAR 133, en su parágrafo I, señalando que ninguna disposición reglamentaria puede modificar una Ley, para darle prioridad al D.S. N° 27172, manifestando que no les parece razonable la interpretación de la ATT, respecto a que Cristhian Rafael Onofre Arispe tiene la calidad de reclamante por haber sido quien adquirió por compra los boletos aéreos; manifiesta también que el poder y autorizaciones aparecieron de manera extemporánea conforme establece el artículo 8, parágrafo tercero de la RAR 133.





iii. Indica que las demoras y suspensiones en los tramites que efectúan ante la ATT, son múltiples gravosos y costosos para la empresa y para el Estado, causándoles indefensión e incertidumbre, no respetándose los principios de sometimiento pleno a la ley ni el de legalidad.

14. Mediante Auto de Radicatoria RJ/AR-009/2023 de 10 de marzo de 2023, el Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico, interpuesto por Jorge A. Valle Vargas representante legal de la empresa AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA RE-TR LP 58/2022 de 25 de noviembre de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 215/2023 de 20 de abril de 2023, 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 Jorge A. Valle Vargas representante legal de la empresa AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA RE-TR LP 58/2022 de 25 de noviembre de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 215/2023, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el parágrafo II del Artículo 115 de la Constitución Política del Estado determina 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 la parte pertinente del Artículo 117 de la citada norma Constitucional dispone que: "Ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso (...)".

3. Que el artículo 232 de la misma norma suprema determina 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".

4. Que el artículo 235 de la norma constitucional dispone que son obligaciones de las Servidoras y los Servidores Públicos: "1. Cumplir la Constitución y las leyes. 2. Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública (...)".

5. Que el artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo determina que la actividad administrativa, se regirá entre otros, por los principios de sometimiento pleno a la Ley, por el cual la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la Ley, asegurando a los administrados el debido proceso. Asimismo, establece que la administración pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.

6. Que el parágrafo IV del artículo 66 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002 de Procedimiento Administrativo, dispone que la autoridad competente para resolver los recursos jerárquicos será la máxima autoridad ejecutiva de la entidad o la establecida conforme a reglamentación especial.

7. Que el artículo 91 del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobada mediante Decreto Supremo N° 27172, dispone: "I. El Superintendente General resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, prorrogables por otros sesenta (60) días en caso de la apertura de un término de prueba. Si el término de prueba es abierto de oficio, el auto de apertura deberá fundamentarse en las razones que lo justifican. II. El Recurso Jerárquico será resuelto de la siguiente manera: a. Desestimándolo cuando no existiere nulidad absoluta y hubiese sido interpuesto fuera de término o por un





recurrente no legitimado; o no cumpla con los requisitos esenciales de forma exigidos; o hubiese sido interpuesto contra una resolución que previamente no fue impugnada mediante recurso de revocatoria; no cumple con los requisitos formales esenciales exigidos; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia; o b. Aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado; o c. Rechazando el recurso, confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado.”

8. Conforme a los antecedentes y el marco normativo aplicable, corresponde analizar los alegatos del recurrente del siguiente modo:

I. Previamente es necesario analizar el cumplimiento o no de la Resolución Ministerial N° 198 de 07 de octubre de 2022, respecto a la atención en plazo de la reclamación; por lo que, de la revisión de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 58/2022 de 25 de noviembre de 2022, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, manifiesta: “Que, por otro lado, en atención a los criterios de adecuación expuestas en la RM 198/2022 es oportuno señalar que este Ente Regulador, reviso los antecedentes cursantes en obrados, a efectos de determinar si la reclamación administrativa ha sido o no interpuesta en plazo, toda vez que el ahora RECURRENTE hizo alusión a tal aspecto en función a ello se tiene que: a) La Reclamación Directa fue presentada el 11 de diciembre de 2019 considerando que el hecho generador del reclamo se suscitó el 07 del mismo mes y año, se encuentra dentro del plazo establecido por el numeral 13 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de Usuarios de los Servicios Aeronáuticos aprobados por Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 133/2009, de 15 de diciembre de 2009. b) La fecha de respuesta a la reclamación directa del operador debió emitirse en el plazo de siete (7) días. c) a partir de dicho plazo el USUARIO cuenta con el plazo de (15) días hábiles administrativos para interponer su Reclamación Administrativa, es decir hasta el 14 de enero de 2020, contándose que la reclamación Administrativa fue presentada ante la ATT en fecha 13 de enero de 2022, es decir dentro del plazo establecido en el numeral 13 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de Usuarios de los Servicios Aeronáuticos aprobado por Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 0133/2009 de 15 de diciembre de 2009.”; por lo señalado, correspondió a esta instancia jerárquica verificar las fechas aludidas mediante los documentos cursantes en el expediente, por lo cual, se evidencia que a fojas 18, se encuentra el Formulario de Reclamación Directa, el cual consigna la fecha de recepción del reclamo en fecha 11 de diciembre de 2019; por tanto, el plazo de siete (7) días se vencía el 20 de diciembre de 2019, sin embargo no hubo respuesta dentro del mencionado plazo, por lo cual, el reclamante tenía el plazo de quince (15) días para interponer su reclamación directa hasta el 14 de enero de 2020 y conforme se evidencia a fojas 22 la reclamación directa ingreso en fecha 13 de enero de 2020, **dentro del plazo de quince (15) días establecido en el numeral 13 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de Usuarios de los Servicios Aeronáuticos** aprobado por Resolución Administrativa Regulatoria TR N° 0133/2009 de 15 de diciembre de 2009; motivo por el cual, se pudo comprobar que la ATT dio cumplimiento a la Resolución Ministerial N° 198 de 07 de octubre de 2022, al haber fundamentado de modo correcto la aplicación de plazos establecidos para la interposición de Reclamación Administrativa en el presente caso.

II. Respecto al argumento del recurrente acerca de que la resolución impugnada reconoce la validez y certeza de su argumentación, sin embargo, de manera contradictoria menciona “AL RESPECTO NO ES MENOS CIERTO”, manifestando que le dan atención preferente a lo que se menciona en el Informe Técnico No. 1087/2021, en cuya conclusión se sostiene lo aclarado en su anterior memorial; aclara que los pasajeros aceptaron y recibieron los cupones de vuelo por un monto de \$us. 200, y lo que reclamo después el supuesto reclamante fueron \$us. 150, manifestando que el pretendido usuario no forma parte del contrato de transporte celebrado entre la su empresa y los usuarios del vuelo cuestionado; indica que la empresa no cubrió ningún tramo del vuelo dejando que el resto sea cubierto por el supuesto reclamante, (ya que en este caso solo existe un vuelo de punto a punto y en éste sentido no fue un vuelo contratado por tramos), y que fue cambiado por decisión unánime de los pasajeros, por otro vuelo de similares características y que tenía el mismo costo, no quedando tramo por el que se deba responder; además manifiesta que hubo consentimiento para establecer un nuevo acuerdo dejando automáticamente anulado el





anterior; así también señala que la ATT le quita validez a su prueba sobre las condiciones climatológicas, que justamente es una causa de fuerza mayor y caso fortuito, que determinan la suspensión del vuelo en el Aeropuerto el Dorado Bogotá, señalando que la prueba presentada es una captura de los archivos computarizados de la empresa, el cual contiene todos los datos correspondientes al número de vuelo, la sigla, la ruta, la matrícula, el punto de arribo, el problema existente y el motivo de suspensión, señalando que lo único que no tiene es la fecha; al respecto, corresponde manifestar que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes a través de su Resolución Administrativa ATT-DJ-RA RE-TR LP 58/2022, realiza varias consideraciones contenidas en su Considerando 5, entre las cuales se observa cita a los argumentos del recurrente para luego, analizar los mismos y fundamentar su improcedencia, y de la revisión de dicha fundamentación no se evidencia incongruencia interna, mediante la cual la ATT contradiga su propia argumentación jurídica y fáctica, por lo que, la utilización del Informe Técnico No. 1087/2021, es plenamente válido, siendo una facultad de la autoridad administrativa el utilizar los informes que considere apropiados, conforme establece el artículo 48, numeral II de la Ley N° 2341, que dispone: "Salvo disposición legal en contrario, los informes serán **facultativos** y no obligarán a la autoridad administrativa a resolver conforme a ellos"; respecto a que los pasajeros aceptaron y recibieron los cupones de vuelo por un monto de \$us. 200, corresponde señalar que al no haberse realizado la compensación conforme establece el inciso c) del Parágrafo III del Artículo 41 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 0285 y habiendo sido rechazada la propuesta, corresponde la aplicación del inciso d) del Parágrafo II del Artículo 45 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 0285, que prevé que ante el incumplimiento de compensaciones se sancionará con el (40%) del importe del billete de pasaje del tramo incumplido, monto que ira en beneficio del usuario, en calidad de compensación; respecto a que no fue un vuelo por tramos, corresponde citar el Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 1087/2021, que señala: "El usuario por el argumento que narra demuestra un incumplimiento al vuelo programando AV-247 de 06 de diciembre de 2019 Bogotá (Colombia) a La Paz (Bolivia), que según argumento del operador AVIANCA, indicio que el vuelo fue cancelado por el Control de Tráfico Aéreo del Aeropuerto "El Dorado" Bogotá - Colombia" (ATC BOG CCIA MAL TIEMPO) "CANCELADO POR EFECTO DEL ATC (control de tráfico aéreo)", de tal manera que, el vuelo tuvo que efectuarse pero con un cambio de destino a consentimiento del usuario, es decir, BOGOTA (Colombia) a CUZCO (Perú), el cual se efectuó y los usuarios fueron transportados a dicho destino, **en razón a dicho suceso los usuarios tuvieron que comprar el vuelo de CUZCO (Perú) a La Paz (Bolivia) en la aerolínea AMASZONAS S.A., a fin de cumplir con el contrato de prestación de servicios comprometido por el Sr. Onofre.**", conforme se evidencio el vuelo establecido en el primer contrato fue un vuelo de punto a punto, sin embargo AVIANCA S.A. al haber cancelado el vuelo de manera unilateral (Bogotá - La Paz), en los hechos los pasajeros tuvieron que cambiar el pasaje (Bogotá - Cuzco) a un destino que no les conducía al destino inicial, por tanto, tuvieron que contratar otro pasaje (Cuzco - La Paz), convirtiendo la operación inicial en un vuelo por tramos de manera fáctica, lo cual no fue acordado inicialmente, pero que tuvo este desenlace debido a la cancelación realizada por AVIANCA; por último, para este punto y de la revisión de la prueba aportada por el operador, así como de la aseveración por parte de este, que confirma que no existe fecha en su prueba apretada y que son capturas de sus sistema, corresponde manifestar que dichos documentos al no contener la fecha, no puede ser valorada, ya que dicho dato es elemental e imprescindible, por otra parte al ser un documento computarizado sin ningún tipo de suscribiente o legalización, no puede ser valorado como prueba plena, y por tanto no se ha probado que la cancelación fue debido a un hecho de fuerza mayor o caso fortuito.

II. Respecto al argumento sobre que la ATT sostiene que la haber ratificado el tenor íntegro de su memorial de 27/01/2021, es irrelevante porque según los redactores, el mismo ya habría sido respondido puntualmente, criterio con el que están en desacuerdo, debido a que no encuentran razonables los argumentos de la ATT; señalan que conforme señala el Informe Técnico de 28 de enero de 2020 la Reclamación Administrativa fue presentada fuera de plazo, acompañando dicho informe; indica que la reclamación fue realizada por una persona que no está habilitada para ello, por no contar con el poder conforme establece el artículo 13, parágrafos I y II de la Ley N° 2341 y artículo 8 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones Directas de los Usuarios de los Servicios Aeronáuticos aprobado por la





RAR 133, en su párrafo I, señalando que ninguna disposición reglamentaria puede modificar una Ley, para darle prioridad al D.S. N° 27172, manifestando que no les parece razonable la interpretación de la ATT, respecto a que Cristhian Rafael Onofre Arispe tiene la calidad de reclamante por haber sido quien adquirió por compra los boletos aéreos; manifiesta también que el poder y autorizaciones aparecieron de manera extemporánea conforme establece el artículo 8, párrafo tercero de la RAR 133; corresponde manifestar que, el no encontrar razonables los argumentos de la ATT no son un fundamento que por sí solo habilite a esta instancia jerárquica a revisar los argumentos de AVIANCA S.A., realizado en instancia, toda vez que el operador debe argumentar fundadamente su recurso, no siendo admisible una criterio subjetivo, esto en el marco del artículo 58 de la Ley N° 2341, que señala: "Los recursos se presentarán de manera fundada, cumpliendo con los requisitos y formalidades, en los plazos que establece la presente Ley."; respecto al Informe ATT-DTRSP-INF TEC LP 64/2020, cabe señalar en la línea anotada en numeral anterior, que los informes no son obligatorios para la autoridad administrativa conforme establece el artículo 48, numeral II de la Ley N° 2341, por tanto, la ATT en su Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 58/2022, se aleja de lo establecido en el informe aludido de manera fundamentada, asimismo, esta instancia jerárquica al haber corroborado la correcta interposición de la reclamación administrativa dentro del plazo, evidencia que el Informe ATT-DTRSP-INF TEC LP 64/2020, no realizó un correcto análisis, razón por la cual, las autoridades administrativas se alejan del mismo, ya que dicho informe de ningún modo tiene efecto obligatorio; respecto a la calidad de recurrente de Cristian Rafael Onofre Arispe, corresponde aplicar el Parágrafo I del Artículo 59 del Reglamento SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172, el cual señala que es permisible al admitir que un tercero actuó en representación del o la usuaria, evidenciándose que Cristian Rafael Onofre Arispe actuó dentro del presente proceso en calidad de "reclamante" al ser este, quién adquirió la compra de los boletos aéreos ahora cuestionados; asimismo dicha norma es plenamente aplicable ya que es la norma específica a la materia aclarándose que solo se permite la aplicación de una norma genérica (Ley N° 2341) a falta de una especial, es así que la Ley N° 2341, en su Disposición Transitoria Primera, reconoce e indica la existencia de reglamentación para cada sistema de administración dentro de las cuales se encuentra el SIRESE.

III. Respecto al argumento que indica que las demoras y suspensiones en los tramites que efectúan ante la ATT, son múltiples gravosos y costosos para la empresa y para el Estado, causándoles indefensión e incertidumbre, no respetándose los principios de sometimiento pleno a la ley ni el de legalidad; dicho argumento subjetivo no se acomoda al artículo 58 de la Ley N° 2341, que como se mencionó anteriormente, los argumentos del recurrente deben ser fundamentados; por otra, parte en caso de haberse incumplido los plazos por parte de la ATT, el recurrente tenía la posibilidad y derecho de impugnar a través de la figura de Silencio Administrativo Negativo establecido en la Ley N° 2341, por lo cual, este argumento es improcedente.

9. En consideración a todo lo señalado en el marco del inciso u) del artículo 63 del Decreto Supremo N° 4857 y el inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el Recurso Jerárquico interpuesto por Jorge A. Valle Vargas representante legal de la empresa AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA RE-TR LP 58/2022 de 25 de noviembre de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, confirmando totalmente el acto administrativo impugnado.

POR TANTO:

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

RESUELVE:





ÚNICO.- Rechazar el Recurso Jerárquico interpuesto por Jorge A. Valle Vargas representante legal de la empresa AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA RE-TR LP 58/2022 de 25 de noviembre de 2022, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, confirmando totalmente el acto impugnado.

Comuníquese, regístrese y archívese.


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

