

## RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº **006**

La Paz, **03 ENE. 2025**

**VISTOS:** El Recurso Jerárquico interpuesto por Gustavo Vargas Villegas, en representación legal de la empresa AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANOS S.A, contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 53/202 de 08 de agosto de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT.

**CONSIDERANDO:** Que el Recurso Jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. En fecha 30 de marzo de 2024, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emite Auto de Intimación mediante el cual dispone **PRIMERO: INTIMAR a AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A – AVIANCA**, a fin de que dé cumplimiento a lo instruido en el punto resolutivo en tercero de la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 41/2022, a efecto del pago del cuarenta por ciento (40%), del importe de los billetes de pasaje de los usuarios SHERLY KAREN ARCE PEÑA, EDUARDO HEMDROKS MARTINEZ, FELIX DANILO GOMEZ BOSQUEZ y FELIX ALEXANDER GOMEZM BOSQUEZ por el tramo incumplido (Bogotá – La Paz para el 06 de diciembre de 2019) monto que debió efectivizarse mediante el intermediario CRISTIAN RAFAEL ONOFRE ARISPE; la ATT advierte además lo siguiente: **"SEGUNDO.- Si transcurrido el plazo previsto en el Punto Resolutivo Primero del Auto de Intimación, AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A – AVIANCA, no hubiese cumplido con la presente intimación se iniciará el Proceso Administrativo Sancionador Correspondiente"**.

2. Mediante Auto de Formulación de Cargos de fecha 22 de noviembre de 2023, la ATT inicia proceso administrativo en contra de **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO - AVIANCA S.A**, por la presunta comisión de la Infracción prevista en el inciso b) del Parágrafo VII del Artículo 393 de la Ley General de Transportes N° 165 de 16 de agosto de 2011 y sancionada de acuerdo a lo establecido en el Artículo 37 del Decreto Supremo N° 24178 de 22 de julio de 1997, al haber incumplido con la parte dispositiva tercera de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 41/2022 de 21 de marzo de 2022.

3. El Ente Regulador, emite Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 70/2024, por medio del cual declara probados los cargos formulados y sanciona a **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO SOCIEDAD ANÓNIMA – AVIANCA S.A**, con una multa de Bs. 50.000.00 (Cincuenta Mil 00/100 Bolivianos), además de instruir en el Resuelve **TERCERO** de la mencionada resolución, se efectúe el pago de la compensación del cuarenta por ciento (40%), del importe de los billetes de pasajes por el tramo incumplido; misma que fue notificada en fecha 10 de junio de 2024.

4. El Operador interpone Recurso de Revocatoria en contra de la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 70/2024, conforme los siguientes argumentos:

i) Los Usuarios tenían una reserva de vuelo para el 06 de diciembre de 2019, que aguardaba como ruta **Bogotá – La Paz**, y ante la cancelación de su vuelo por razones ajenas a la voluntad de la empresa, se ofreció trasladarlos en el vuelo del día siguiente; ante lo vertido, los pasajeros habrían solicitado de forma unánime que la ruta sea cambiada de **Bogotá a Cuzco**, este tramo estaba cubierto por el monto cancelado en la ruta anterior, quedando contablemente en cero y sin saldo, es por tal motivo que viajaron a la ciudad de Cuzco en el vuelo AV 145.

ii) Mencionan que, el motivo de cancelación del vuelo, se debe a motivos de fuerza mayor, aspectos insuperables para la empresa toda vez que la suspensión del vuelo habría sido dispuesta por el Control de Tráfico Aéreo del Aeropuerto y este extremo fue comunicado a los pasajeros en el mismo lugar; argumentan que la empresa con la intención de compensar esta cancelación de vuelo pese a no ser su responsabilidad, ofreció un cupón de vuelo EMD para cada uno de los afectados, por la cantidad de \$us. 200, como gentileza de la empresa y adicionalmente un pago de \$us. 150 en EMD con vigencia de un año, sin embargo, señala el Recurrente que esta última

oferta fue rechazada por el Reclamante, quien presume el recurrente actuó de mala fe, intentando obtener beneficios que no le corresponden.

iii. Argumentan aspectos de hecho y de Derecho en cuanto a la Formulación de cargos; en razón de que los informes técnicos emitidos por la ATT y que sustentan la Resolución Sancionatoria, son absolutamente subjetivos, señalando que no evidencian la realidad actual del país donde no solo existiría la falta de recurso en dólares americanos en las entidades bancarias del país, sino también el freno sistemático a todo tipo de transacciones en esa moneda, señalando particularmente lo siguiente: *„el propio BANCO UNIÓN que maneja los asuntos financieros del Estado NO ACEPTA GIROS EN MONEDA AMERICANA limitando a que estos se realicen en YUANES o EUROS sin que exista un cambio oficial para tales monedas”*, este motivo sería una limitante para que la empresa AVIANCA S.A pueda realizar el pago correspondiente, señala que este extremo debe considerarse como un aspecto de verdad material y que lo contrario constituiría en una infracción a la misma.

iv) Señalan que la multa impuesta por el Ente Regulador, es exorbitante y que no contiene la debida fundamentación y el respaldo legal pertinente, sin justificación ni racionalidad y que el mismo exige pruebas de hechos que no se pueden comprobar documentalmente porque nunca se registran “intentos” de pago a cuentas bancarias por vía virtual, advierte que las entidades financieras no extienden certificaciones por las transferencias que realizan o deniegan debido al problema cambiario, que conforme arguye el Recurrente son evidentes y que no se lo pueden negar con afirmaciones interesadas de determinado funcionarios públicos; el Recurrente argumenta que si esta multas son convalidadas, se generaría un precedente funesto para la actividad aeronáutica comercial en el país.

v) cuestiona que, si una empresa afirma que se ve imposibilitado de pagar una compensación a un tercer interesado, por razones evidentes de dificultades cambiarias existentes en el país ¿no deberían estas considerarse como información de BUENA FE proporcionada a la Autoridad Reguladora? ¿No se estaría infringiendo el Principio de Presunción de Inocencia previsto en el Artículo 74 de la Ley 2341 de Procedimiento Administrativo?; en ese entendido menciona que es muy importante tener presente en este caso que, AVIANCA S.A. (Aerovías del Continente Americano S.A.) nunca rechazó o negó la posibilidad de pagar las compensaciones injustas e hizo todos los intentos razonablemente posibles para concretar ese objetivo, empero, lamentablemente se ha estrellado contra una realidad existente en nuestro país que es totalmente ajena a su mejor predisposición o buena voluntad para cumplir la determinación de la Autoridad Reguladora, realizando las siguientes preguntas: *¿Creen ustedes que una empresa como AVIANCA o cualquier otra de esa envergadura y prestigio internacional, sería reticente a pagar una compensación relativamente baja en lo aeronáutico, arriesgándose a recibir una sanción enorme por ese “incumplimiento” que es totalmente ajeno a su voluntad, y que es más bien producto de una situación coyuntural por la que atraviesa nuestro país?*

iv) Junto al Memorial de Recurso de Revocatoria el Recurrente adjunta como prueba correos electrónicos en los cuales se evidencia que el mismo mantuvo comunicación con el Reclamante, solicitando se validen ciertos datos con su entidad bancaria, con el objetivo de realizar la cancelación.

En base a vertido en el memorial mencionado precedentemente, la Autoridad Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, emitió Resolución de Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 53/2024 de 08 agosto de 2024 y señaló el siguiente análisis (fs.5 a 10):

i) Efectuando el análisis, mencionan que de los agravios expuestos por el Recurrente en la impugnación que ahora se resuelve; se tiene que todos aquellos argumentos que fueron exteriorizados por este, refieren a los motivos que conllevaron a la cancelar el vuelo reclamado y las acciones asumidas por eventos de fuerza mayor, con la suspensión de vuelos, y a los antecedentes inherentes a las reclamaciones directa y administrativa que derivaron en la emisión de la REOLUCIÓN ODECO no corresponden ser analizados en esta instancia, toda vez que los mismo ya han sido impugnados por el RECURRENTE, lo cual derivó en la emisión de la Resolución Revocatoria ATT-DJRA RE-TR LP 58/2023 de 25 de noviembre de 2022 y de la Resolución Ministerial N° 099/2023 de 20 de abril de 2023, pronunciada por esta cartera de Estado, misma que determinó rechazar el recurso jerárquico interpuesto por AVIANCA, confirmó las determinaciones asumidas por el Ente Regulador.





ii) Acerca de los agravios expuestos por el RECURRENTE en sentido de que "los informes técnicos", en los que se basa la Resolución que impugnan son absolutamente subjetivos, no se sustentan en los hechos fácticos de la realidad del país donde se evidencia no solo la falta de recurso en dólares americanos en las entidades bancarias, sino también en el freno sistemático a todo tipo de transacciones en esa moneda, por lo que se estaría ante la infracción de los principios de verdad material, de la buena fe, proporcionalidad y congruencia contenidos en el artículo 4 de la Ley 2341; corresponde señalar que si bien el RECURRENTE no ha identificado los informes a los que se refiere, en la RS 70/2024, se citó a los informes técnicos ATT-DTRSP-INF TEC LP 1189/2023 de 29 de septiembre de 2023 (**INFORME DE VERIFICACIÓN**) y ATT-OFB CB-INF TEC CB31/2024 de 29 de febrero de 2024 (**INFORME DE EVALUACIÓN**). El primero de tales informes contiene reporte efectuado por la Dirección Técnica Sectorial de Transportes de la ATT, sobre el incumplimiento del OPERADOR al AUTO DE INTIMACIÓN que dispuso el cumplimiento a lo instruido en la Disposición Tercera de la RESOLUCIÓN ODECO; y el segundo de dichos informes, contiene la evaluación de los descargos presentados por el ahora RECURRENTE ante la formulación de cargos efectuada en su contra. También corresponde señalar que la RS 70/2024 tuvo como base el INFORME DE VALUACIÓN, el cual, según se reflejó en esa Resolución, concluyó que se valoraron los correos electrónicos emitidos por el OPERADOR los cuales no se encuentran respaldados con prueba fehaciente que demuestre lo vertido en su memorial; sin embargo, admitió que solicitó los datos del usuario recién el 07 de junio de 2023, cuando fue notificado el 28 de marzo de 2022 con la RESOLUCIÓN ODECO.

En atención a ello, debe tenerse presente que las conclusiones en los informes técnicos en cuestión, y, en concreto, en la RS 70/2024 no resultan de manera algunas subjetivas, al contrario, objetivamente se llegó a la convicción de que el 07 de junio de 2023 el OPERADOR solicitó a la ATT los datos bancarios y/o correo electrónico del cliente.

Por otra parte, acerca de la supuesta lesión a los principios de verdad material, buena fe proporcionalidad y congruencia, es posible evidenciar que tal se constituye en una mera afirmación, sin que el RECURRENTE haya afectado mayores consideraciones al respecto, ni haya identificado de qué manera la RS 70/2024 habría provocado tal presunta vulneración, omitiendo considerar que la exposición de agravios de todo recurso de revocatoria debe contener un análisis razonando y crítico de la resolución impugnada para demostrar que ésta es errónea, injusta o contraria a derecho; sin embargo, el referido argumento no contiene el citado análisis, menos demuestra los motivos por los cuales correspondería dejar sin efecto la RS 70/2024; en atención a ello, al carecer de sustento fáctico y jurídico, éste resulta infundado.

iii) Señalan que, en cuanto al agravio expuesto por el RECURRENTE, en sentido de que sin existir la debida fundamentación y respaldo legal pertinente, forzando los hechos ocurridos y distorsionando los mismos se pretendería aplicar un a exorbitante multa, sin justificación ni racionalidad alguna, desoyéndose su afirmaciones y exigiéndole pruebas absurdas de hechos que no se pueden comprobar; por tal aspecto el ente regulador señal que por una parte la RS 70/2024, queda establecido los motivos por los cuales correspondía aplicarle la multa de Bs. 50.000,00 (Cincuenta Mil 00/100 Bolivianos), lo cual puede evidenciarse de la lectura del punto considerativo 4 de tal Resolución, en sentido de que habiéndose verificado que el OPERADOR no cuenta con procesos firmes en sede administrativa por la comisión de la infracción: "incumplimiento total o parcial u obstaculización de los actos administrativos dictados por la autoridad competente", prevista en el inciso b) del parágrafo VII del artículo 39 de la LEY 165 correspondía imponerle la sanción de Bs. 50.000,00 según lo establecido en el Artículo 37 del DS. 24718 que señala; "El incumplimiento de las resoluciones administrativas dictadas por el superintendente, será sancionado con una multa Bs. 50.000 y Bs. 500.00" así, se evidencia que la multa impuesta es aquella que legalmente atañe a la infracción cometida, y que esta corresponde al monto mínimo del rango establecido en el citado Artículo 37, no siendo correcto, en consecuencia, señalar que esta sería exorbitante.

iv) En cuanto a que el Recurrente argumenta que el ente regulador, le estaría pidiendo pruebas absurdas; la ATT señala, que en ningún momento se le habría solicitado alguna prueba específica, por lo que no se le habría requerido la presentación de pruebas "absurdas", asimismo, de la revisión efectuada a la RS 70/2024, se ha advertido que en esta se ha concluido que "el operador no ha acreditado con prueba fehaciente los intentos de depósitos realizados a los datos bancarios", por ello señala que en ningún momento se refirió a pagos vía virtual.

v) argumenta que ningún momento se puso en duda la buena fe del operador y menos se habría infringido el principio de presunción de inocencia, señalando que no debe perderse de vista que el

proceso sancionatorio seguido en su contra, fue desarrollado en pleno apego a las previsiones legales del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS. 27172 ante la evidencia de que la fecha de emisión del AUTO DE CARGOS, es decir, al 22 de noviembre de 2023 no dio cumplimiento a la instrucción contenida en la RESOLUCIÓN ODECO que, como se dijo, le otorgó diez (10) días para pagar la compensación correspondiente al RECLAMANTE, desde la notificación determinación, la cual, como se tiene dicho, se produjo el **28 de marzo de 2022** y que conforme se ha expuesto, durante la tramitación del proceso sancionatorio no se ha exigido la presentación de pruebas "inobtenibles" según el criterio del recurrente.

vi) Deja en evidencia la ATT, que el operador incumplió la RESOLUCIÓN ODECO en los términos en esta señalados, debiendo haber dado cumplimiento a la misma en el periodo de diez (10) días a partir de su notificación, la cual, como se tiene señalado, se produjo el 28 de marzo de 2022, correspondiendo las pruebas presentadas por el RECURRENTE a la gestión 2023y no a dicho periodo.

Conforme a Derecho corresponde el RECURRENTE mediante Memorial de fecha 30 de agosto de 2024, interpone Recurso Jerárquico en contra el Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA-RE-TR LP 53/2024 de fecha 08 de agosto de 2024, por los agravios que explica a continuación.

i) Señala que el ente regulador habría pedido se respalde el Recurrente con prueba fehaciente los correos presentados en calidad de prueba, interpretación forzada y fuera de la doctrina probatoria, ya que no se necesitaría prueba para respaldar prueba, argumentando que esto es un extremo ilógico, ya que es la autoridad quien debe descartar la prueba en base a la sana crítica y el prudente criterio, señalando de manera precisa y puntual que valor probatorio le está asignado a cada prueba presentada y porque serian descartadas, señalando que pedir prueba sobre prueba está fuera de lógica y el razonamiento jurídico en nuestro ordenamiento.

ii) Advierten que el proceso se encontraba en etapa recursiva, por lo que la Resolución Ministerial N° 099, que finalizó el proceso ATT-DJ-RA RE-TR LP 58/2022, fue notificado en fecha 26 de abril, es por eso que a su vez habría realizado la solicitud de información en fecha 07 de junio de 2023 a la ATT y procesar el pago correspondiente, el Usuario habría respondido con sus datos pertinentes en fecha 17 de agosto de 2023; esta relación fáctica es que demostraría la falta de congruencia en lo aseverado en la Resolución ahora recurrida que señala que a partir del 28 de marzo de 2022, se debería haber realizado el pago, análisis que deja de lado el procedimiento administrativo que prevé la presentación de descargos y la etapa recursiva en cada procedimiento administrativo sancionatorio.

iii) Señala que no realiza ninguna valoración de la prueba de acuerdo a la sana crítica y prudente criterio, ya que como mencionaron en sus descargos el correo de 07 de junio de 2023, demuestra de manera clara la manifestación de la empresa de pagar la compensación como lo reconoce la resolución ahora recurrida en sus páginas 6 primer párrafo y 8 primer párrafo; sin embargo este descargo no es valorado sino más bien estaría siendo utilizado en su contra para tratar de agravar su situación como si el caso de tratara de un administrado reticente a pagar, señalando afirmaciones o interpretaciones errada y forzadas, descartando la prueba aportada bajo el criterio que no contaría con la prueba de respaldo, cuando la tarea investigativa de la administración pública es generar los elementos de convicción suficientes.

iv) Hace referencia al argumento de la ATT, que puntualmente señala: "...corresponde aclarar que la compensación dispuesta en la RESOLUCIÓN ODECO no se constituye en una sanción que haya sido impuesta al OPERADOR, sino que representa un pago a favor de los USUARIOS ante el incumplimiento en el que este incurrió respecto a la cancelación del vuelo"; el Recurrente advierte que ésta aseveración se cae sola en su falta de fundamentación y congruencia ya que la RESOLUCIÓN SANCIONATORIA ATT-DJ-RA S-TR LP70/2024, señala en su parte resolutive Segunda "Conforme a lo establecido en el punto resolutive precedente **SANCIONAR a AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO SOCIEDAD ANÓNIMA – AVIANCA S.A con una multa de 50.000 (Cincuenta Mil 00/100 Bolivianos) importe que debe ser depositado en moneda nacional al tipo de cambio correspondiente a la fecha de pago en la cuenta de la ATT-Multas 1-6866567**"; refunda que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 53/2024 que confirma totalmente la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TR LP 70/2024 señala que no se estaría multando a la empresa sino que se está generando un pago en favor del usuario, afirmación, que sacaría de contexto todo el proceso administrativo sancionador sustanciado, ya que el respaldo



legal para este tipo de proceso debería estar enmarcado y fundamentado en otro marco normativo correspondiente a la compensación en favor del usuario, debido a esta incongruencia, la empresa no tiene la claridad ni certeza de que proceso le corresponde pagar, si es una multa en favor de la ATT o en su defecto una compensación en favor del usuario, situación generada por la falta de fundamentación y motivación de la resolución ahora recurrida.

v) Por último, trae a colación la Sentencia Constitucional N° 0111/2018 S-3 de fecha 10 de abril de 2018, la misma señala: la congruencia como principio característico del debido proceso, entendida en el ámbito procesal como la estricta correspondencia que debe existir entre lo petitionado y lo resuelto, esa definición en general, no es limitativa a y que implica también la concordancia debe mantenerse en todo su contenido, efectuando un razonamiento integral y armonizado.

**CONSIDERANDO:** Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ-N° 855/2024 de 26 de diciembre de 2024, 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 Gustavo Vargas Villegas en representación legal de AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 53/2024 de 08 de agosto de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT, confirmando totalmente el acto impugnado.

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. El artículo 21 de la citada Ley N° 2341 determina que: I. Los términos y plazos para la tramitación de los procedimientos administrativos se entienden como máximos y son obligatorios para las autoridades administrativas, servidores públicos y los interesados. II. Los términos y plazos comenzarán a correr a partir del día siguiente hábil a aquél en que tenga lugar la notificación o publicación del acto y concluyen al final de la última hora del día de su vencimiento.
7. Que el Artículo 56 de la Ley 2341, dispone que: I. Los recursos administrativos proceden contra toda clase de resolución de carácter definitivo o actos administrativos que tengan carácter equivalente, siempre que dichos actos administrativos a criterio de los interesados afecten, lesionen o pudieren causar perjuicio a sus derechos subjetivos o intereses legítimos, y II. Para efectos de esta Ley, se entenderán por resoluciones definitivas o actos administrativos, que tengan carácter equivalente a aquellos actos administrativos que pongan fin a una actuación administrativa.
8. 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.



9. Que la Sentencia Constitucional Plurinacional 0111/2018-S3 de fecha 10 de abril de 2018, en relación al principio de congruencia establece que: Al respecto la SCP 1302/2015-S2 de 13 de noviembre, estableció que: "Como se dijo anteriormente, **la congruencia de las resoluciones judiciales y administrativas, constituye otro elemento integrador del debido proceso**, al respecto la SC 0358/2010-R de 22 de junio, señaló lo siguiente: la congruencia como principio característico del debido proceso. entendida en el ámbito procesal como la estricta correspondencia que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto, (...) esa definición general, no es limitativa de la congruencia que debe tener toda resolución ya sea judicial o administrativa y que implica también la concordancia entre la parte considerativa y dispositiva, pero además esa concordancia debe mantenerse en todo su contenido, efectuando un razonamiento integral y armonizado entre los distintos considerandos y razonamientos emitidos por la resolución, esta concordancia de contenido de la resolución y su estricta correspondencia entre lo pedido, lo considerado y lo resuelto, conlleva a su vez la cita de las disposiciones legales que apoyan ese razonamiento que llevó a la determinación que se asume. En base a esos criterios se considera que quien administra justicia debe emitir fallos motivados, congruentes y pertinentes".

10. Que, por su parte, la Sentencia Constitucional Plurinacional N° 124/2019 – S3 de 11 de abril de 2019, que determina: "(...) II.1. Sobre la fundamentación y motivación de las resoluciones como componente del debido proceso. Jurisprudencia reiterada. Al respecto, la jurisprudencia constitucional refirió que la fundamentación y motivación realizada a tiempo de emitir una determinación, debe exponer con claridad los motivos que sustentaron su decisión, entre otras la SC 0863/2007-R de 12 de diciembre, estableció que: "...la garantía del debido proceso, comprende entre uno de sus elementos la exigencia de la motivación de las resoluciones, lo que significa, que toda autoridad que conozca de un reclamo, solicitud o que dicte una resolución resolviendo una situación jurídica, debe ineludiblemente exponer los motivos que sustentan su decisión, para lo cual, también es necesario que exponga los hechos establecidos, si la problemática lo exige, de manera que el justiciable al momento de conocer la decisión del juzgador lea y comprenda la misma, pues la estructura de una resolución tanto en el fondo como en la forma, dejará pleno convencimiento a las partes de que se ha actuado no sólo de acuerdo a las normas sustantivas y procesales aplicables al caso, sino que también la decisión está regida por los principios y valores supremos rectores que rigen al juzgador, eliminándose cualquier interés y parcialidad, dando al administrado el pleno convencimiento de que no había otra forma de resolver los hechos juzgados sino de la forma en que se decidió (...)".

11. 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."

12. Que una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, previamente a efectuar el análisis de los argumentos expuestos por el recurrente, corresponde verificar si la Resolución de Revocatoria no cuenta con la debida congruencia, fundamentación y motivación conforme argumenta el recurrente, de lo que se obtiene:

i) En cuanto a lo vertido sobre la prueba fehaciente; el Recurrente debe comprender este aspecto, de que no se solicita prueba sobre prueba, al contrario, la Administración Pública no puede emitir criterio sin antes el Recurrente haber descartado todas las posibilidades de cumplimiento impuesto para el pago al usuario toda vez que ese extremo fue responsabilidad de la empresa, y dicho fallo fue evidentemente sustanciado con la Resolución Ministerial N° 099 de fecha 20 de abril de 2023.

ii) Respecto a que el ente regulador pretende agravar la falta y descontextualizar toda vez que da a entender que el procesamiento de pago debió realizarse en el plazo establecido dentro de la RESOLUCIÓN ODECO, este extremo lógicamente concluye con la Resolución Ministerial N° 099 de 20 de abril de 2024, sin embargo; la ejecución y cumplimiento debió ser inmediata tomando en cuenta que la información solicitada por Recurrente al ente regulador, fue impetrada alrededor de dos meses posteriores a la notificación con la mencionada Resolución, incurriendo nuevamente en incumplimiento.



iii) En relación a la valoración de la prueba y la manifestación de que la empresa tenía toda la intención de pagar lo que corresponde al usuario, eso sería exteriorizado mediante los correos de solicitud de información tanto al ente regulador, como al Usuario; sin perjuicio de ello la ATT señala textualmente *"Al respecto, corresponde señalar que los correos electrónicos cursados entre el representante legal de AVIANCA y Marielos López, Derecho del Consumo, propio del OPERADOR recién fueron aportados en instancia de revocatoria, no habiendo sido representados como descargo en el proceso de instancia; y que el resto de correos electrónicos aportados como prueba ya cursan en la carpeta del caso de autos"*, por tal motivo, se evidencia que el ente regulador, se habría manifestado respecto a los correos electrónicos adjuntados por el Recurrente.

iv) Por último, el Recurrente debe diferenciar que el pago por el perjuicio ocasionado a los usuarios, fue sustanciado y concluido con el fallo de la Resolución Ministerial N° 099 del 20 de abril de 2023; en ese sentido ante **la transgresión de la disposiciones en el proceso anterior**, se da curso a que intime dicho pago, toda vez que aún se encuentra vigente el perjuicio a los usuarios; por otro lado, no se pretende desprestigiar a la empresa, más sin embargo se debe garantizar el cumplimiento de lo que se define en apego a la normativa y aún más cuando este ocasiona cierto tipo de lesión derechos económicos a particulares.

13. En consideración a lo señalado en el marco del inciso u) del artículo 63 del Decreto Supremo N° 4857 y el inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde Rechazar el Recurso Jerárquico interpuesto por Gustavo Vargas Villegas, en representación legal de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 53/2024 de 08 de agosto de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO ÚNICO.- RECHAZAR** el Recurso Jerárquico planteado por Gustavo Vargas Villegas, en representación legal de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 53/2024 de 08 de agosto de 2024, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT, confirmando totalmente el acto impugnado.

**Notifíquese, registre y archívese.**

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

DES. P. C. O.  
V. O. B.  
Abg. Edger F.  
Landivar M.  
M.O.P.S.V.

D.G.A.J.U.G.V.  
V.O.B.  
Abg. Jezly  
Huayta  
M.O.P.S.V.