RESOLUCIÓN MINISTERIAL RJ Nº 088

La Paz, 05 AGO 2026

VISTOS: El Recurso Jerárquico interpuesto por Sebastián Samuel Rodríguez Fuertes, en representación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación BoA, contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 23/2026 de 05 de marzo de 2026, 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. Que en fecha 01 de septiembre de 2023, mediante Formulario de Reclamación Directa CTO CBB 951/2023 – CENATIN 83884/2023, presentado por Diego Rodrigo Gómez Choque y Gabriela Daniela Quino Melgarejo, en contra del Boliviana de Aviación, manifestaron: *"el usuario menciona que su vuelo se reprogramó para las 5:30 de la mañana y por este inconveniente el usuario perdió el vuelo de conexión a Miami la empresa no dio ninguna información sobre los motivos del porque se reprogramó el vuelo además que tampoco le dan al usuario las compensaciones que corresponden por esta demora, el usuario está sufriendo varios perjuicios económicos por este problema solicita que se le haga la compensación económica por estos inconvenientes sufridos además que desea saber el proceso de sanción que se tendrá por el incumplimiento en la demora del vuelo". (sic)*

2. Que el 12 de septiembre de 2023, la EMPRESA PUBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN- BOA respondió a la reclamación directa, a través de la Nota con Cite: OB.CX.NE.3671.2023, señalando lo siguiente *"(…) Lamentablemente en fecha 31 de agosto del presente, el Copiloto programado para realizar el mencionado vuelo, al llegar a Santa Cruz se sintió mal, después de un tiempo de espera, se determinó cambiar la tripulación, misma que fue enviada desde Cochabamba arribando a Viru Viru aproximadamente a las 03:00 a.m. En este sentido se reprogramó el vuelo; durante la espera se proporcionó vouchers de alimentación y frazadas a todos los pasajeros. Corresponde indicar que, al tratarse de un vuelo cancelado a causa de hecho fortuito considerado como causal de liberación de responsabilidad del operador, esto conforme establece al inciso a), del artículo 131 de la Ley N° 165 "Ley General de Transporte". Asimismo, el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuarios, aprobado mediante Decreto Supremo N°285, establece en el parágrafo I del artículo 41, que el pasajero podrá optar por la devolución del importe total de su pasaje o esperar el reinicio de la operación (...)".*

3. Que en fecha 21 de septiembre de 2023, Diego Rodrigo Gómez Choque presentó reclamación administrativa alegando lo siguiente: *"(…) De acuerdo con el boleto comprado para dos personas con número 9302409682357 con salida desde La Paz a horas 07:50 pm a Santa Cruz y posterior salida a las 10:10 pm a Miami como menciona el boleto adjunto (…) A horas 10:00 pm 31/08/23 en el área de preembarque del aeropuerto de Viru Viru nos indican que el vuelo se demora hasta la 1:00 am de 01/09/23, por lo que debemos esperar (…) A dicha hora nos indican que el vuelo se retrasará nuevamente para las 5:00 am del día 1/09/2023, por lo que se hizo el reclamo respectivo a las personas encargadas con la única respuesta de que debemos conversar con el personal de BOA en Miami para ver el tema de la pérdida de vuelos y reconexión asumiendo el cargo de los costos, no permitiendo que se realice la reclamación directa, por lo que se llamó al centro de atención telefónica de la ATT a horas 05:03 (…) Se hizo el abordaje a las 5:20 am, pero la salida del avión fue recién a horas 6:15 am del 1/09/23. Adicionando que: "(…) respecto a la demora del vuelo, para lo cual se expone los siguientes argumentos rechazando el justificativo de la aerolínea de no compensar por el retraso y no dar lugar al proceso sancionatorio respectivo: • Se hace notar que la ruta era desde La Paz y no desde Santa Cruz como menciona su nota, dado que si fuera la ciudad de origen donde se generó el retraso, podríamos optar por pedir el reembolso o no tomar el vuelo, más aún que no*

D.G.A.J. V°B° Acosta Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

se permite la salida de preembarque en conexión de vuelo. • En su nota reconocen el retraso e incumplimiento del servicio pactado, se indica que el copiloto se sintió mal (no demostrando aquello con el respaldo correspondiente), por lo que recién a las 03:00 am arriba un nuevo copiloto, se consulta porque se esperó más de 4 horas para tomar acciones reactivas en la salida de un vuelo internacional. • Se indica que el vuelo fue cancelado por motivo de fuerza mayor, pero se hace notar que el contar con personal (o cualquier recurso) disponible para cumplir con los servicios contratados no es un aspecto fortuito, más aún que en caso de suceder el argumento de enfermedad del copiloto se debería contar con un plan de contingencia y un procedimiento (reemplazo inmediato ante riesgos operativos) no haber realizado acciones inmediatas no es un argumento denominado de fuerza mayor mismo que al ser un vuelo internacional se cuenta con medidas de seguridad y protocolos en caso de eventos imprevistos y que no fue ejecutado. • En el aeropuerto de Miami el personal a cargo del desembarque (no tripulantes) indicó que BOA subcontrata el servicio, que ellos no atenderán ningún reclamo y solo nos dieron una nota para ver si otras empresas de transporte (aéreo o terrestre) en caso de que los pasajeros hubiéramos perdido la conexión (…) podamos acceder a la siguiente salida aérea o terrestre. En nuestro caso teníamos previsto una conexión a Orlando, por lo que perdimos el pasaje comprado y tuvimos que nuevamente adquirir otros boletos con un precio más elevado por la proximidad, además de la pérdida de tiempo." Concluye su reclamación administrativa, impetrando: "(…)se solicita a su autoridad mediante las atribuciones que le corresponde velar por el cumplimiento de servicios de transporte, por lo que se solicita gentilmente proceder con el respectivo proceso de sanción y cumplimiento de compensaciones, dado que causas de fuerza mayor corresponden a factores externos a la aerolínea que afecten el cumplimiento del servicio, en el caso en cuestión corresponde a un factor interno (recursos planificados para cumplir con el servicio) de la aerolínea que debería ser atendido inmediatamente con procedimientos y planes de contingencia, por lo que la demora es imputable al transportador, es importante dejar como precedente que todos los factores, recursos o insumos que requiera el servicio debe ser previamente planificados tanto para la regularidad como para contingentes, caso contrario el servicio será incumplido permanentemente no velando por el interés del usuario de acuerdo al Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuarios(…)" (sic)

4. Que la ATT organizó una reunión de avenimiento el 08 de febrero de 2024, en aplicación del artículo 60 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 27172 de 15 de septiembre de 2003, en la que el usuario pidió que se le explicara cómo es el procedimiento sancionador para el Operador y que le entregara una copia del CD de dicha reunión.

5. Que mediante acta de no entendimiento ATT-DJ-NE-TL LP 2/2024 de 08 de febrero de 2024, la EMPRESA PUBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN-BOA presentó una propuesta al Usuario para alcanzar una conciliación; no obstante, el Usuario la rechazó.

6. Que a través de Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TR LP 32/2024 de 08 de agosto de 2024, rectificado por medio auto de rectificación ATT-DJ-A-ODE-TR 281/2024 de 27 de septiembre de 2024, se formularon cargos contra la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación – BOA: *"(…)FORMULAR CARGOS contra la EMPRESA PÚBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN- BOA por la presunta vulneración establecida en el numeral 3 del inciso a) del parágrafo III del artículo 41 del Reglamento de Defensa de los derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 285 de 09 de septiembre de 2009, toda vez que debido a la reprogramación de su vuelo para las 05:30 a.m. del día 01 de septiembre de 2023 (cuando el vuelo estaba programado a horas 07:50 p.m. del 31 de agosto de 2023) habría perdido el vuelo de conexión a Miami.",* así como, *"por la presunta vulneración establecida en el inciso c) del parágrafo II del Artículo 45 del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 285 de 09 de septiembre de 2009, toda vez que el USUA-*

D.G.A.J. V°B° Vela Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Vela Cortez A. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

RIO no habría recibido de parte del OPERADOR la compensación por la demora en su vuelo programado."

7. Que a través de memorial presentado el 16 de febrero de 2024, Paola Jesús Vasco Poveda, en representación de la EMPRESA PUBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN- BOA, solicitó ampliación de plazo para la presentación sus descargos correspondientes.

8. Que la ATT, a través de Auto ATTDJ-A-ODE-TR LP 65/2024 de 06 de marzo de 2024, dispuso un plazo adicional de 15 días hábiles para cumplir con lo establecido en el Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 32/2024.

9. Que mediante memorial presentado en fecha 25 de marzo de 2024, la EMPRESA PUBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN- BOA, contestó de forma negativa al Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A-ODE-TR LP 32/2024.

10. Que a través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 15/2025 de 28 de enero de 2025, el Ente Regulador resolvió: *"(…)* ***PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA*** *la Reclamación Administrativa presentada por DIEGO RODRIGO GOMEZ CHOQUE (USUARIO) contra la EMPRESA PÚBLICA ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN – BOA (OPERADOR), no habiendo el OPERADOR desvirtuado "(…) la vulneración establecida en el numeral 3 del inciso a) del parágrafo III del Artículo 41 del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 285 de 09 de septiembre de 2009, toda vez que debido a la reprogramación de su vuelo para las 05:30 a.m. del día 01 de septiembre de 2023 (cuando el vuelo estaba programado a horas 07:50 p.m. del 31 de agosto de 2023) habría perdido el vuelo de conexión a Miami.".*

SEGUNDO.- DECLARAR FUNDADA *la Reclamación Administrativa presentada por DIEGO RODRIGO GOMEZ CHOQUE (USUARIO) contra la EMPRESA PÚBLICA ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN – BOA (OPERADOR), no habiendo el OPERADOR desvirtuado "(…) la presunta vulneración establecida en el inciso c) del parágrafo II del Artículo 45 del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 285 de 09 de septiembre de 2009, toda vez que el USUARIO no habría recibido de parte del OPERADOR la compensación por la demora en su vuelo programado."*

TERCERO. - INSTRUIR *a la EMPRESA PÚBLICA ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN – BOA (OPERADOR) compensar al USUARIO con la devolución del 40% de monto de los pasajes de DIEGO RODRIGO GOMEZ CHOQUE y GABRIELA DANIELA QUINO MELGAREJO a cuyo efecto el OPERADOR deberá remitir la constancia de las acciones efectuadas a este Ente Regulador en el plazo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación con el presente acto administrativo. (…)".*

11. Que a través de memorial presentado el 14 de febrero de 2025 por Paola Jesús Vasco Poveda en representación de la EMPRESA PÚBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN- BOA, se interpuso Recurso de Revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 15/2025 de 28 de enero de 2025.

D.G.A.J. VºBº Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

12. Que mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 38/2025, de 14 de mayo de 2025, la ATT resolvió: *"(…)* ***PRIMERO. – ACEPTAR*** *el recurso de revocatoria presentado por Paola Jesús Vasco Poveda en representación legal de la EMPRESA PÚBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN – BoA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 15/2025 de 28 de enero de 2025, REVOCANDO TOTALMENTE dicho acto administrativo, de conformidad a lo dispuesto en el inciso b) del Parágrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172. (…)"*

D.G.A.J. VºBº M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

13. Que a través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 330/2025 de 18 de noviembre de 2025, el Ente Regulador resolvió: *"(…)**PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por DIEGO RODRIGO GOMEZ CHOQUE Y GABRIELA DANIELA QUINO MELGAREJO (USUARIOS) contra la EMPRESA PÚBLICA ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN – BOA (OPERADOR), no habiendo el OPERADOR desvirtuado "(…) la vulneración establecida en el numeral 3 del inciso a) del parágrafo III del Artículo 41 del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 285 de 09 de septiembre de 2009, toda vez que debido a la reprogramación de su vuelo para las 05:30 a.m. del día 01 de septiembre de 2023 (cuando el vuelo estaba programado a horas 07:50 p.m. del 31 de agosto de 2023) habría perdido el vuelo de conexión a Miami.".*

***SEGUNDO.- DECLARAR FUNDADA** la Reclamación Administrativa presentada por DIEGO RODRIGO GOMEZ CHOQUE Y GABRIELA DANIELA QUINO MELGAREJO (USUARIOS) contra la EMPRESA PÚBLICA ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACION – BOA (OPERADOR), no habiendo el OPERADOR desvirtuado "(…) la presunta vulneración establecida en el inciso c) del parágrafo II del Artículo 45 del Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 285 de 09 de septiembre de 2009, toda vez que el USUARIO no habría recibido de parte del OPERADOR la compensación por la demora en su vuelo programado."*

***TERCERO. - INSTRUIR** a la EMPRESA PUBLICA ESTRATEGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN – BOA (OPERADOR) determinar el monto exacto equivalente a 25% de compensación por demora superior a las 6 horas del valor neto del boleto, así como el monto exacto del 40% de Sanción por incumplimiento a otorgación de compensación, por demora superior a 6 horas del valor neto del boleto en favor de DIEGO RODRIGO GOMEZ CHOQUE Y GABRIELA DANIELA QUINO MELGAREJO a cuyo efecto el OPERADOR deberá remitir la constancia de las acciones efectuadas a este Ente Regulador en el plazo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación con el presente acto administrativo.(…)"*

14. Que por medio de memorial presentado el 03 de diciembre de 2026, la EMPRESA PÚBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN – BoA interpuso Recurso de Revocatoria en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 330/2025 de 18 de noviembre de 2025 de 18 de noviembre de 2025.

15. Que a través de Nota S/N de 24 de diciembre de 2025, Diego Rodrigo Gómez Choque hizo conocer a la ATT que no se dio cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 330/2025 de 18 de noviembre de 2025 de 18 de noviembre de 2025.

16. Que mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 23/2026 de 05 de marzo de 2026, la ATT resolvió: *"(…) ÚNICO. – RECHAZAR el recurso de revocatoria interpuesto el 03 de diciembre de 2025, por Mauro Joaquín Lafuente Puña y Sebastián Samuel Rodríguez Fuertes en representación legal de la EMPRESA PÚBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN- BoA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 330/2025 de 18 de noviembre de 2025, CONFIRMANDO TOTALMENTE el acto administrativo recurrido de conformidad a lo previsto por el inciso c) del Parágrafo II del Artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172, concordante con el Artículo 61 de la LEY 2341(…)"*

17. Que por medio de memorial presentado en fecha 26 de marzo de 2026, Sebastián Samuel Rodríguez Fuertes, en representación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación BoA., interpuso Recurso Jerárquico contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 23/2026 de 05 de marzo de 2026, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

D.G.A.J. V°B° Mariscal Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

18. Que a través de Nota ATT-DJ-N LP 256/2026 de 30 de marzo de 2026, recibida en esta Cartera de Estado en fecha 31 de marzo de 2026, la ATT remitió el Recurso Jerárquico interpuesto por Sebastián Samuel Rodríguez Fuertes, en representación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación BoA, contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 23/2026 de 05 de marzo de 2026, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

19. Que a través de Auto de Radicatoria de 20 de abril de 2026, se radicó el Recurso Jerárquico interpuesto el 26 de marzo de 2026, por Sebastián Samuel Rodríguez Fuertes, en representación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación BoA, contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 23/2026 de 05 de marzo de 2026, emitida por la ATT.

CONSIDERANDO:

Que, los argumentos expuestos por la Recurrente en su Recurso Jerárquico, se citan de la siguiente manera:

"El artículo 4 inciso d) de la Ley N° 2341 Ley de Procedimiento Administrativo establece como principio general de la actividad administrativa el Principio de Verdad Material, estableciendo que la Administración Pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento el procedimiento civil, al respecto el Auto Supremo N° 751 de fecha 29 noviembre de 2022, emitido por la Sala Contenciosa y Contenciosa Administrativa, Social y Administrativa Primera del Tribunal Supremo de Justicia respecto al principio de verdad material: (…) en todo proceso administrativo debe prevalecer la realidad de los hechos por encima del formalismo administrativo, en tal sentido toda autoridad administrativa a momento de emitir su resolución debe valorar este aspecto contemplando de manera inexcusable la forma de cómo ocurrieron los hechos sometidos a su decisión."

Menciona que *"El articulo 115 parágrafo II. de la Constitución Política del Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural para toda persona habitante en el Estado, en el desarrollo de este derecho la Jurisprudencia ha establecido a través de la Sentencia N° 130 de fecha 29 de mayo de 2023, emitido por la Sala Contenciosa, Contenciosa Administrativa, Social y Administrativa Primera del Tribunal Supremo de Justicia (…)"* relativa a la triple dimensión del debido proceso; *"En tal sentido el derecho del Debido Proceso además de abarcar la legalidad de las actuaciones procesales, a su vez cuenta con otros elementos fundamentales como la obligación de la debida fundamentación y congruencia de las resoluciones emitidas por autoridades judiciales, traducido en la obligación de exposición de los hechos y la valoración de la prueba aportada, además de la argumentación jurídica correspondiente al caso."*

Señala lo establecido en *"el artículo 28 de la Ley N° 2341, entre los elementos esenciales de una resolución administrativa se encuentran: i) la causa que se traduce en que el acto debe sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de fuente, así como en el derecho aplicable y ii) el fundamento, que importa la expresión concreta de las razones que inducen a emitir el acto. Ambos elementos constituyen la necesaria motivación y fundamentación que deben tener los actos administrativos, permitiendo al administrado el conocimiento de todas las razones que condujeron la decisión, con la finalidad de emitir una determinación debidamente fundamentada. Al respecto la jurisprudencia constitucional sentada y desarrollada por las sentencias Constitucionales 0871/2010 y 1365/2025 — R, citadas en la Sentencia Constitucional 1621/2013 de 04 de octubre de 2013 (…)"*, que cita respecto a la motivación como elemento configurativo del debido proceso y sus elementos.

"II.II. PREVALENCIA DE LA VULNERACIÓN DE PRINCIPIOS Y GARANTÍAS DENTRO LA RESOLUCIÓN REVOCATORIA ATT-DJ-RA-RE-TR LP 23/2026.
Conforme se puede evidenciar en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

*23/2026 y actuados precedentes dentro la presente reclamación existen diversas faltas a la verdad material de los hechos ocurridos el día del incidente fruto de la reclamación, entre ellos podemos que el USUARIO dentro su Reclamación Directa CTO CBB 951/2023 CENATIN 83884/2023 menciona que debido a la reprogramación del vuelo OB766 en la ruta Viru Viru — Miami de fecha 31 de agosto de 2023 el mismo perdió SU VUELO DE CONEXIÓN HACIA LA CIUDAD DE ORLANDO EN ESTADOS UNIDOS, conforme se ha podido verificar a lo largo del proceso, el USUARIO no contaba con una reservación de vuelo, sino mas bien una reserva para autobús en la ruta citada, este hecho se viene manteniendo desde la Formulación de Cargos, la Resolución Administrativa Regulatoria hasta el Resolución de Revocatoria donde en el RESUELVE PRIMERO parte final establece: " (.) toda vez que debido a la reprogramación de su vuelo para las 05:30 a.m. del día 01 de septiembre de 2023 (cuando su vuelo estaba programado a horas 07:50 p.m. del 31 de agosto de 2023) habría perdido el vuelo de conexión a Miami." **Si bien este hecho no hace referencia a las supuestas vulneraciones sobre las que se imputa a BoA**, nos hace notar que ha existido una incorrecta y errónea valoración de los hechos ocurridos faltando a la debida valoración de la prueba. De la misma forma ha estado prevaleciendo una errónea aplicación e interpretación de la norma, toda vez que la reclamación directa y reclamación administrativa presentada por el USUARIO en ningún momento hace referencia a una representación de la Sra. Gabriela Daniela Quino Melgarejo, mucho menos acredita un tipo de parentesco, hecho que se viene preservando en la Resolución Administrativa Regulatoria, y Resolución Revocatoria, el hecho además de faltar al principio de verdad material configura nulidad de pleno derecho toda vez que se incluye a la USUARIA dentro la supuesta vulneración establecida en el RESUELVE PRIMERO Y SEGUNDO siendo que la misma en ningún momento presentó reclamación administrativa, configurando un accionar extra petita de la Autoridad Administrativa.*

II.II.I. OMISIÓN DE LA VALORACIÓN PROBATORIA

Como se puede evidenciar dentro los antecedentes del Proceso la Resolución Administrativa Regulatoria 330/2025, es producto de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 38/2025 de 14 de mayo de 2025, mediante el cual se aceptó el Recurso de Revocatoria interpuesto por Boliviana de Aviación, en el cual se identificó oportunamente los agravios producidos a esta parte con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 15/2025 de 28 de enero de 2025, toda vez que señaló los siguientes agravios:

1. *La Autoridad Administrativa está obligada a resolver cualquier proceso considerando todas las pruebas cursantes en el expediente administrativo, y que no se realizó una valoración pormenorizada respecto a las pruebas que acreditan las compensaciones otorgadas a los pasajeros en el vuelo afectado, ya que se presentó a la ATT la respectiva matriz de compensación, que cuenta con un sello de recibido de la ATT, y que de forma arbitraria no ha sido considerada.*
2. *Se presentaron reportes del Sistema SICNO, así como el Informe de fecha 06 de marzo de 2024 de Nineth Lexi Rocha Sandoval, Supervisora del Aeropuerto Viru Viru, ambos medios de prueba en los cuales se detalla la modificación sistemática de los horarios de vuelo debido al malestar de un miembro de la tripulación que obligó al cambio de este, sin embargo, debido al mantenimiento no programado y de emergencia de la aeronave CP-2920 que debía trasladar a la tripulación de reserva, el vuelo tuvo que ser demorado. Sin defecto de que como se alegó en reiteradas ocasiones, se otorgaron las compensaciones de refrigerio y cena.*

Pero la RAR 330/2025 solo se limitó a subsanar el punto relativo a la justificación de hecho y legal exigiendo a BoA a que sea esta, quien determine el monto de las sanciones del 25% y 40% del monto del valor neto del tramo con demora, siendo este SOLO UNO de los aspectos reclamados en el Recurso de Revocatoria planteado en fecha 14 de febrero de 2025, MAS NO ATENDIÓ LOS OTROS DOS AGRAVIOS A ESTA PARTE MANIFESTADOS EN EL PRIMER RECURSO DE REVOCATORIA que obliga estrictamente "INSTRUIR que la Unidad Legal de Servicios, dependiente de la Dirección Jurídica de este ente regulador, previo análisis técnico realice él análisis correspondiente respecto de los aspectos observados en la presente Resolución, a efectos de la emisión de un nuevo

D.G.A.J. V°B° Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

pronunciamiento con la suficiente motivación y debidamente fundamentado, conforme a lo que la ley corresponda, en cumplimiento a las previsiones legales del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172".
Esta obligación ordenada por la Resolución Revocatoria tampoco ha sido tratada dentro la Resolución Revocatoria 23/2026 de 05 de marzo de 2026 toda vez como establece en el análisis realizado en el CONSIDERANDO 4: Análisis y Conclusiones del Recurso de Revocatoria, donde en el numeral 2. Parte final establece refiriéndose a la no entrega de compensaciones: "no evidenciándose omisión valorativa ni vulneración del derecho a la defensa, sino discrepancia con la conclusión adoptada lo que no configura lesión constitucional alguna", hecho valorativo incorrecto, toda vez que BoA ha demostrado fehacientemente que ha cumplido con la otorgación de compensaciones, refrigerios a los pasajeros perjudicados.
El numeral 3 del CONSIDERANDO 4 establece: "En cuanto al segundo agravio referido a la falta de consideración de los reportes del Sistema de Control de Naves y Operaciones (SIGNO — Modulo Trafico) aprobados por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), se verifica que tales documentos fueron contrastados con los informes técnicos sectoriales de fuerza mayor en los términos del artículo 131 de la Ley N° 165 de 16 de agosto de 2011 (...) toda vez que las contingencias operativas descritas no reúnen los elementos de imprevisibilidad exigidos por norma (...)". siendo una incorrecta aseveración y valoración de la prueba, toda vez que la documentación presentada da cuenta que se trataba de un hecho completamente imprevisible, puesto que la emergencia surgió en pleno vuelo del copiloto y Boliviana de Aviación demostró de la misma forma que promovió todos los recursos disponibles, buscando un copiloto de reemplazo. A su vez se demuestra el desconocimiento de la actividad aeronáutica y las contingencias presentadas en el momento de la ejecución de la operación, situación que de ninguna manera puede ser previsible. Además, BoA en cumplimiento de la normativa aeronáutica de seguridad, no inició operaciones con un tripulante de comando indispuesto que podría poner en peligro una operación y a los usuarios. En tal sentido debemos establecer que dentro la Resolución Revocatoria 23/2026 aún persiste una incorrecta valoración de la prueba presentada, situación que viene configurando una falta al principio de verdad material y a los hechos que configuraron la reclamación. (...)"

CONSIDERANDO: Que considerando los antecedentes y los argumentos expuestos en el Recurso Jerárquico motivo de autos, se tienen las siguientes consideraciones:

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.

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.

Que el inciso c) del artículo 4 de la de la Ley Nº 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, de 23 de abril de 2002 (Ley 2341), 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.

Que el artículo 28 de la Ley Nº 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.

D.G.A.J. V°B° Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° M.C.C. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

Que el inciso d) del artículo 30 de la Ley Nº 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.

Que el parágrafo I del artículo 8 del Reglamento a la Ley Nº 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, 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.

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".*

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. (…). Finalmente, cabe señalar que la motivación no implicará la exposición ampulosa de consideraciones y citas legales, sino que exige una estructura de forma y de fondo. En cuanto a esta segunda, la motivación puede ser concisa pero clara y satisfacer todos los puntos demandados, debiendo expresar el Juez sus convicciones determinativas que justifiquen razonablemente su decisión en cuyo caso las normas del debido proceso se tendrán por fielmente cumplidas. En sentido 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" (las negrillas nos corresponden). Por su parte, la SCP 0450/2012 de 29 de junio, remarcó: "La jurisprudencia señaló que el debido proceso es de aplicación inmediata, vincula a todas las autoridades judiciales, jurisdiccionales y administrativas, y constituye una garantía de legalidad procesal prevista por el constituyente para proteger la libertad, la seguridad*

D.G.A.J. V°B° Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Monica Ayo C. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

jurídica y la fundamentación o motivación de las resoluciones judiciales o administrativas. Abarca un conjunto de derechos y garantías mínimas que garantizan el diseño de los procedimientos judiciales y administrativos, entre sus elementos se encuentra la fundamentación y motivación de las resoluciones, a las que toda autoridad a cargo de un proceso está obligada a cumplir, no solamente a efectos de resolver el caso sometido a su conocimiento, sino exponiendo de manera suficiente, las razones que llevaron a tomar cierta decisión, así como las disposiciones legales que sustentan la misma, es decir, debe llevar al convencimiento que se hizo justicia, tanto a las partes, abogados, acusadores y defensores, así como a la opinión pública en general; de lo contrario, no sólo se suprimiría una parte estructural de la resolución sino impediría que las partes del proceso conozcan los motivos que llevaron a dicha autoridad a asumir una determinación, lo que no implica que dicha motivación contenga una exposición ampulosa y sobrecargada de consideraciones y citas legales, basta con que ésta sea concisa pero clara y satisfaga todos los aspectos demandados (…)".

Que el Parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el D. S. N° 27172 dispone que, se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, desestimándolo, aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnando.

Que una vez expuestos los antecedentes y el marco normativo aplicable al caso, corresponde verificar si la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 23/2026 de 05 de marzo de 2026, guarda el debido sometimiento a legalidad en el procedimiento, si cumple con la debida motivación y fundamentación, en relación a los argumentos expuestos por la Recurrente.

Que en ese sentido, esta instancia jerárquica ordenará y puntualizará los aspectos planteados, a fin de analizar los argumentos de la Recurrente, conforme a lo que sigue.

Corresponde iniciar el presente haciendo unas puntualizaciones fácticas y de los actuados del procedimiento, lo pronunciado por la ATT, en relación a los argumentos del Recurrente objeto del presente análisis:

1. En el Formulario de Reclamación Directa CTO CBB 951/2023 – CENATIN 83884/2023, presentado por Diego Rodrigo Gómez Choque y Gabriela Daniela Quino Melgarejo (USUARIOS), en contra del OPERADOR por la demora de su vuelo Santa Cruz-Miami, se señala: "El usuario menciona que su vuelo se reprogramó para las 5:30 de la mañana (…) la empresa no dio ninguna información sobre (…) **tampoco le dan al usuario las compensaciones que corresponden por esta demora** (…)"

2. Mediante Nota con Cite: OB.CX.NE.3671.2023, el operador BoA, expresa: "*…damos respuesta a al reclamo (…) mediante el cual nos hace conocer la demora de su vuelo en la ruta Santa Cruz-Miami (…) en ese sentido* ***se reprogramó el vuelo; durante la espera se proporcionó vouchers de alimentación y frazadas*** *a todos los pasajeros (…) el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuarios, aprobado mediante Decreto Supremo N°285, establece en el parágrafo I del artículo 41, que el pasajero podrá optar por la devolución del importe total de su pasaje o esperar el reinicio de la operación. (…)"*

3. En reclamación administrativa presentada en fecha 21 de septiembre de 2023, señala que: *"(…) De acuerdo con el boleto comprado para dos personas con número 9302409682357 con salida desde La Paz a horas 07:50 pm a Santa Cruz y posterior salida a las 10:10 pm a Miami como menciona el boleto adjunto (…)* ***A horas 10:00 pm 31/08/23 en el área de preembarque del aeropuerto de Viru Viru nos indican que el vuelo se demora*** *hasta la 1:00 am de 01/09/23, por lo que debemos esperar (…) A dicha hora nos indican que* ***el vuelo se retrasará nuevamente para las 5:00 am del día 1/09/2023****, por lo que se hizo el reclamo respectivo a las personas encargadas con la única respuesta de que debemos conversar con el personal de BOA en Miami para ver el tema de la pérdida de*

D.G.A.J. V°B° Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

*vuelos y reconexión asumiendo el cargo de los costos, **no permitiendo que se realice la reclamación directa**, por lo que se llamó al centro de atención telefónica de la ATT a horas 05:03 (…) Se hizo el abordaje a las 5:20 am, pero la salida del avión fue recién a horas 6:15 am del 1/09/23 (…)"*

De lo que se tiene que, por una parte el reclamo versa sobre las compensaciones adecuadas a la demora, la falta de información de parte del Operador y el inadecuado manejo de la reclamación directa al no haberle permitido asentarla en la Terminal Aeroportuaria indicada; por otra parte, se tiene que, en la posición del propio Operador ahora Recurrente, y contestación a la reclamación directa, resultaba adecuado el otorgar Vouchers de alimentación y proporcionar frazadas durante la espera del vuelo demorado por más de seis horas. Actuación del operador que ameritaba sea analizada por parte de la Autoridad Reguladora contrastando con las previsiones normativas aplicables respecto de las compensaciones que corresponden al usuario en caso de demora mayor a seis horas en vuelo internacional. Concluyendo el Ente regulador en que corresponde la compensación por demora superior a seis horas el 25% del valor neto del boleto, además del 40% del valor neto del boleto por incumplimiento a otorgación de la compensación legalmente establecida por la demora del vuelo.

Con base en dichas puntualizaciones, corresponde analizar los argumentos planteados en el Recurso Jerárquico:

- Respecto a la **invocación de fuerza mayor como eximente de responsabilidad** por parte del operador.-

La ATT en RA RE 23/2026, pronunció lo siguiente:

"(…)
*3. En cuanto al segundo agravio referido a la falta de consideración de los reportes del Sistema de Control de Naves y Operaciones (SICNO – Módulo Tráfico) aprobados por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), se verifica que tales documentos fueron contrastados con los informes técnicos sectoriales, estableciéndose la existencia objetiva de una demora superior a seis horas y **descartándose la configuración de fuerza mayor en los términos del Artículo 131 de la Ley N° 165, de 16 de agosto de 2011, Ley General de Transporte (LEY 165), toda vez que las contingencias operativas descritas no reúnen los elementos de imprevisibilidad e irresistibilidad exigidos por la norma**, no advirtiéndose arbitrariedad ni desconocimiento de prueba relevante, sino ejercicio legítimo de la potestad técnica de subsunción normativa.*
*4. Respecto al tercer agravio, relativo a la desestimación del Informe de 06 de marzo de 2024, emitido por la Supervisora del Aeropuerto Viru Viru, corresponde precisar que la autoridad administrativa valoró dicho elemento conforme a la sana crítica racional, determinando que el malestar de tripulación y el mantenimiento no programado constituyen riesgos inherentes a la actividad aeronáutica y, por tanto, **previsibles dentro de la esfera de organización del operador, no configurando causa externa eximente de responsabilidad, decisión que se encuentra debidamente motivada y alineada con el principio de protección reforzada de los derechos del usuario como manifestación del mandato constitucional de tutela efectiva**.*
*De la interpretación literal, sistemática y teleológica del Artículo 131 de la LEY 165, se concluye que **la exoneración de responsabilidad procede únicamente cuando el evento: sea extraordinario, afecte la normalidad operativa, y no pueda ser controlado directa ni organizativamente por el operador. En el caso analizado, tanto el mantenimiento correctivo como la indisposición de un miembro de la tripulación constituyen riesgos inherentes a la actividad aeronáutica y forman parte del ámbito de organización empresarial, no habiéndose demostrado que tales circunstancias fueran externas, inevitables e imposibles de gestionar mediante diligencia razonable. En consecuencia,***

D.G.A.J. V°B° Mónica Conteza M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Mónica Conteza M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

no se configura la causal liberatoria prevista en el Artículo 131 inciso a) de la LEY 165, manteniéndose incólume la obligación de compensación establecida reglamentariamente.

5. En relación al mantenimiento no programado de emergencia de la aeronave CP-2920, corresponde señalar que, si bien el Artículo 131 de la LEY 165 contempla "contingencias técnicas no atribuibles al mantenimiento preventivo deficiente", ***dicha previsión no convierte automáticamente toda falla técnica en fuerza mayor****. La norma excluye de la exoneración aquellas contingencias que deriven de mantenimiento preventivo deficiente, lo que revela que el legislador parte de la premisa de que* ***el operador tiene la obligación de implementar sistemas adecuados de mantenimiento, control técnico y gestión de flota****. En consecuencia,* ***la contingencia técnica sólo puede constituir fuerza mayor cuando se demuestre que: no deriva de fallas en la planificación, inspección o control ordinario****; resulta* ***completamente ajena a la esfera de organización del operador; y no pudo ser razonablemente gestionada mediante mecanismos alternativos***.

En el presente caso, el OPERADOR se limitó a invocar la existencia de mantenimiento no programado, ***sin acreditar técnicamente que dicha contingencia fuera externa a su sistema de gestión operativa****, ni que* ***hubiese tornado imposible la adopción de medidas razonables para evitar una demora superior a seis horas****. La* ***mera invocación de una intervención correctiva no basta para acreditar la configuración del supuesto liberatorio*** *previsto por la norma. Además, la posibilidad de* ***fallas técnicas forma parte del riesgo propio de la explotación aeronáutica y debe ser gestionada mediante previsiones empresariales****, tales como disponibilidad de aeronaves sustitutas o reorganización operativa.* ***Por tanto, no se configura el requisito normativo de imposibilidad de control directo***.

6. Respecto al malestar de un miembro de la tripulación, corresponde precisar que ***la norma exige que el hecho no pueda ser controlado directamente por el operador****. Si bien el estado de salud individual no puede ser anticipado con exactitud,* ***la organización del servicio aéreo sí debe contemplar mecanismos de contingencia frente a eventualidades humanas previsibles. La indisposición médica de un tripulante constituye una contingencia propia del factor humano en toda actividad empresarial y, por tanto, se inserta dentro del ámbito organizativo del operador.***

La ***debida diligencia exige la previsión de tripulación de reserva o mecanismos de reemplazo inmediato****, especialmente en vuelos internacionales con conexiones programadas. No se acreditó en obrados que el OPERADOR careciera objetivamente de alternativas razonables para evitar una demora prolongada, ni que la contingencia hubiera sido absolutamente imposible de neutralizar. En consecuencia, el hecho invocado no cumple el presupuesto exigido por el Artículo 131, al* ***no demostrarse que estuviera fuera del ámbito de control operativo del RECURRENTE***.

En doctrina administrativa y en materia de servicios públicos regulados, la fuerza mayor no se configura cuando el evento invocado se inserta dentro de la órbita de organización, control y previsión del operador, pues ello desnaturalizaría el régimen de responsabilidad reforzada que protege al usuario como parte débil de la relación de consumo o transporte. ***Admitir como fuerza mayor cualquier contingencia operativa interna implicaría trasladar al usuario el riesgo empresarial****, en contravención al principio de protección y equilibrio contractual que inspira el REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 285.*

En consecuencia, no habiéndose acreditado la concurrencia de imprevisibilidad e irresistibilidad, ni la exterioridad del hecho respecto de la esfera organizativa del OPERADOR, ***corresponde concluir que las circunstancias invocadas constituyen riesgos propios de la actividad aeronáutica y, por tanto, no eximen de la obligación de compensación prevista reglamentariamente***.

(…)"

D.G.A.J. V°B° Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Monica M. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

Cabe considerar que la Ley N° 165, de 16 de agosto de 2011, Ley General de Transporte, establece: "*Artículo 131. (CAUSALES DE LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LOS OPERADORES). Se consideran las siguientes causales de liberación de responsabilidad: a) Ante la demora y/o cancelación por causas de fuerza mayor, tales como problemas meteorológicos, conmociones sociales, actos de terrorismo o sabotaje, accidentes en infraestructuras que interfieran las operaciones, restricciones,* ***contingencias técnicas no atribuibles al mantenimiento preventivo deficiente*** *o cualquier otro* ***hecho que perjudique la normalidad de las operaciones que no pueda ser controlado directamente por los operadores****.(…)*"

La citada fundamentación y motivación emitida por la Autoridad Reguladora, considera tanto la contingencia de salud del miembro de la tripulación, así como, la falta de disposición de alguna aeronave por necesidad de reparación mecánica, ambas como parte de las operaciones propias del servicio, que si bien no se sabe cuándo pueden ocurrir, sin embargo deben estar dentro de la previsibilidad de contingencias de parte del operador, de manera que se mitigue al mínimo la afectación del servicio a los usuarios, por ello, la ATT considera que las circunstancias alegadas por BOA como eximentes de responsabilidad no son "*externas, inevitables e imposibles de gestionar mediante diligencia razonable*", correspondiendo "***concluir que las circunstancias invocadas constituyen riesgos propios de la actividad aeronáutica y, por tanto, no eximen de la obligación de compensación prevista reglamentariamente",*** siendo claro que, la invocación de fuerza mayor, que en su caso opera como eximente de sanciones del operador, es de naturaleza distinta del derecho de usuario a recibir la compensación correspondiente según tiempo de demora establecida en norma; además que, sobre todo, la ATT ha determinado no ha concurrido ninguna causal de fuerza mayor en la presente causa.

Cabe destacar que en la presente instancia Jerárquica no existe argumento puntual o especial de la fuerza mayor como eximente de responsabilidad, se limita a señalar que sus argumentos del recurso de revocatoria no habrían sido valorados adecuadamente, de manera general, entre los que se encuentra lo argumentado por fuerza mayor, por lo que, conforme el presente análisis, queda demostrado que la ATT ha realizado una adecuada valoración de las circunstancias de fuerza mayor alegadas, concluyendo que el Operador no probó ninguna de ellas, considerando que es quien tiene la carga de la prueba; por lo que no pueden ser admitidas como eximentes de responsabilidad.

Por lo que, corresponde su confirmación en la presente instancia, al ser la fundamentación y motivación respecto de la valoración de lo argumentado por BOA, expresa, suficiente, adecuada a legalidad.

- **Respecto al argumento de presunta falta de observancia del principio de verdad material del proceso.-**

En el Recurso Jerárquico expresa: "*se puede evidenciar en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 23/2026 y actuados precedentes dentro la presente reclamación existen diversas faltas a la verdad material de los hechos ocurridos el día del incidente fruto de la reclamación, entre ellos podemos que el USUARIO dentro su Reclamación Directa CTO CBB 951/2023 CENATIN 83884/2023 menciona que debido a la reprogramación del vuelo OB766 en la ruta Viru Viru — Miami de fecha 31 de agosto de 2023 el mismo perdió SU VUELO DE CONEXIÓN HACIA LA CIUDAD DE ORLANDO EN ESTADOS UNIDOS, conforme se ha podido verificar a lo largo del proceso, el USUARIO no contaba con una reservación de vuelo, sino mas bien una reserva para autobús en la ruta citada, (…) Si bien este hecho no hace referencia a las supuestas vulneraciones sobre las que se imputa a BoA, nos hace notar que ha existido una incorrecta y errónea valoración de los hechos ocurridos faltando a la debida valoración de la prueba. De la misma forma ha estado prevaleciendo una errónea aplicación e interpretación de la norma, toda vez que la reclamación directa y reclamación administrativa presentada por el USUARIO en ningún momento hace referencia a una representación de la Sra. Gabriela*

D.G.A.J. V°B° Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

Daniela Quino Melgarejo, mucho menos acredita un tipo de parentesco, hecho que se viene preservando en la Resolución Administrativa Regulatoria, y Resolución Revocatoria, el hecho además de faltar al principio de verdad material configura nulidad de pleno derecho toda vez que se incluye a la USUARIA dentro la supuesta vulneración establecida en el RESUELVE PRIMERO Y SEGUNDO siendo que la misma en ningún momento presentó reclamación administrativa, configurando un accionar extra petito de la Autoridad Administrativa."

En esta instancia el Recurrente señala que en la reclamación el usuario habría señalado que por las horas del retraso de BoA habría perdido un vuelo en su destino Miami desde donde tendría conexión a la ciudad de Orlando, cuando BoA argumenta que sólo tenía una reserva para autobús, con ello pretende señalar que en el presente proceso no se ha valorado la verdad de los hechos como han sucedido, aunque reconoce que esto no se relaciona a la causa por la que se imputa y sanciona al operador cuando señala "*Si bien este hecho no hace referencia a las supuestas vulneraciones sobre las que se imputa a BoA, nos hace notar que ha existido una incorrecta y errónea valoración de los hechos ocurridos faltando a la debida valoración de la prueba*".

En la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 330/2025 de 18 de noviembre de 2025, claramente excluye de su pronunciamiento los daños y perjuicios invocados en el reclamación directa y administrativa, "*en relación a la solicitud realizada por el USUARIO para la compensación económica por los perjuicios sufridos, corresponde expresar que de acuerdo al precedente establecido por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, contenido en la Resolución Ministerial Nº 182 de 28 de agosto de 2019, el cual señala: "(…) es menester precisar que el objeto de los procesos de reclamación administrativa es la restitución del o los derechos de los usuarios y que cualquier pretensión de los usuarios que no sea competencia de la ATT no podría ser atendida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes; sin embargo, tal reposición debe ser determinada en la medida estricta y directa de la afectación al usuario y con base en la normativa vigente (…), ya que el ente regulador no tiene competencia para instruir la reposición de daños y perjuicios, facultad*
que le corresponde exclusivamente al juez ordinario en la vía civil (…) careciendo la ATT de facultad alguna para tal efecto. Salvándose, en cualquier caso el derecho de los usuarios de acudir a la vía jurisdiccional correspondiente para reclamar los daños y perjuicios que le hubiesen sido ocasionadas por la conducta del operador", al no estar la naturaleza de una Reclamación Administrativa orientada a obtener reparación por el daño ocasionado, resulta imprescindible anotar que esta Autoridad se ve impedida de emitir criterio alguno sobre la pretensión del USUARIO respecto al resarcimiento por los daños económicos que el OPERADOR le habría ocasionado, quedando salvados los derechos del USUARIO de acudir a la vía jurisdiccional que corresponda para la reparación de los perjuicios presuntamente ocasionados."

Al respecto, cabe señalar que en materia de reclamaciones la carga de la prueba es del Operador, conforme lo tiene establecido el parágrafo II del artículo 63 del Reglamento aprobado pro DS N°27172, por lo que, si el Operador señala en su defensa un argumento como el que se analiza, primero debía probar que el usuario "tenía un reserva para autobús" y no de avión, principalmente y lo relevante sería demostrar cómo ello incide o no en el objeto de juzgamiento del presente proceso, relativo al cumplimiento o incumplimiento de parte del Operador con el total de las compensaciones establecidas en norma en relación al tiempo de la demora del vuelo en Bolivia, a favor del usuario reclamante.

En el presente argumento el Recurrente plantea lo que la doctrina del derecho denomina una falacia, error de lógica en refutación desviándose del tema en discusión, puesto que por una cosa pretende demostrar otra, cuando el mismo reconoce que no se relaciona a la causa por la que se le sanciona, pretende refutar una presunta falta de parte de la Autoridad Reguladora a la verdad material en relación a la conexión perdida por el usuario

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

en la ciudad de destino diciendo que era una conexión de reserva de bus y no un vuelo en Miami, pretende a través de esto demostrar falta de "debida valoración de la prueba" en el proceso en términos generales, cuando el mismo no demuestra ni aporta prueba alguna para ello como antes se ha indicado, pero ante todo, no establece la relación de tal argumento respecto del proceso principal, considerando que en la presente reclamación la ATT no le obliga a pago alguno en compensación por la "conexión perdida en Miami", por lo que si dicha conexión era en avión o bus resulta irrelevante. En el presente caso, se sanciona a BoA por no haber cumplido con la totalidad de las debidas compensaciones a favor del usuario, por el tiempo en el que efectivamente se dio la demora de más de seis horas del vuelo en Bolivia, de parte de BoA.

En este punto del argumento que nos ocupa ahora, el Recurrente además señala que el usuario en el reclamo no presenta poder que acredite su capacidad de representación por la segunda usuaria, ni tampoco ha referido parentesco, señalando *"el hecho además de faltar al principio de verdad material configura nulidad de pleno derecho toda vez que se incluye a la USUARIA dentro la supuesta vulneración establecida en el RESUELVE PRIMERO Y SEGUNDO siendo que la misma en ningún momento presentó reclamación administrativa"*, al respecto, cabe señalar que, en la reclamación administrativa el usuario reclamante expresa *"(…) De acuerdo con el boleto comprado para dos personas con número 9302409682357 con salida desde La Paz a horas 07:50 pm a Santa Cruz y posterior salida a las 10:10 pm a Miami como menciona el boleto adjunto (…)"*, de lo citado se infiere que no corresponde exigir al reclamante poder de representación por el segundo pasajero gestionado desde una única reserva y compra. Si acaso la reserva y compra de boletos referida era para una sola persona y no para dos personas, el Operador debió presentar las pruebas correspondientes al respecto, considerando que es quien administra su propio sistema de gestión de reservas y compra de boletos, lo cual no ha sucedido en el presente, incumpliendo con la carga de la prueba en la reclamación, conforme a la precitada norma. Más aún si, de acuerdo al parágrafo I del artículo 59 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, el usuario o un tercero por él, podrá presentar la reclamación administrativa, siendo el único requisito exigido en la norma que se acredite que con anterioridad se realizó la reclamación directa ante el operador. Adicionalmente, en la presente, la Autoridad Reguladora ha limitado el alcance de la resolución de instancia únicamente a los boletos objeto de reclamación por las compensaciones por el tiempo de la demora del vuelo, y no así a los demás pasajeros de vuelo afectados por la misma demora y compensaciones no otorgadas, siendo que el artículo 10 del Reglamento aprobado por DS 27172 establece: *"I. Las resoluciones que declaren procedentes reclamaciones de usuarios que tengan incidencia colectiva producirán efecto general. Sus efectos se extenderán a todos los usuarios que se encuentren en la misma situación sin que sea necesario un nuevo trámite para el mismo objeto y por la misma causa."*

Por tanto, el argumento no demuestra la falta de valoración y vulneración al principio de verdad material por parte de la ATT en la resolución de la reclamación administrativa.

➢Respecto al argumento del Recurrente de falta de valoración probatoria.-

En su Recurso Jerárquico señala que, *"Como se puede evidenciar dentro los antecedentes del Proceso la Resolución Administrativa Regulatoria 330/2025, es producto de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 38/2025 de 14 de mayo de 2025, mediante el cual se aceptó el Recurso de Revocatoria interpuesto por Boliviana de Aviación, en el cual se identificó oportunamente los agravios producidos a esta parte con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 15/2025 de 28 de enero de 2025, (…)"*

"la RAR 330/2025 solo se limitó a subsanar el punto relativo a la justificación de hecho y legal exigiendo a BoA a que sea esta, quien determine el monto de las sanciones del 25% y 40% del monto del valor neto del tramo con demora, siendo este SOLO UNO de los aspectos reclamados en el Recurso de Revocatoria planteado en fecha 14 de febrero de 2025, MAS NO ATENDIÓ LOS OTROS DOS AGRAVIOS A ESTA PARTE

D.G.A.J. V°B° Mónica Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Mónica Cortez A. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

MANIFESTADOS EN EL PRIMER RECURSO DE REVOCATORIA que obliga estrictamente "INSTRUIR que la Unidad Legal de Servicios, dependiente de la Dirección Jurídica de este ente regulador, previo análisis técnico realice el análisis correspondiente respecto de los aspectos observados en la presente Resolución, a efectos de la emisión de un nuevo pronunciamiento con la suficiente motivación y debidamente fundamentado, conforme a lo que la ley corresponda, en cumplimiento a las previsiones legales del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172".
Esta obligación ordenada por la Resolución Revocatoria tampoco ha sido tratada dentro la Resolución Revocatoria 23/2026 de 05 de marzo de 2026 toda vez como establece en el análisis realizado en el CONSIDERANDO 4: Análisis y Conclusiones del Recurso de Revocatoria, donde en el numeral 2. Parte final establece refiriéndose a la no entrega de compensaciones: "no evidenciándose omisión valorativa ni vulneración del derecho a la defensa, sino discrepancia con la conclusión adoptada lo que no configura lesión constitucional alguna", hecho valorativo incorrecto, toda vez que BoA ha demostrado fehacientemente que ha cumplido con la otorgación de compensaciones, refrigerios a los pasajeros perjudicados. (…)"

Al respecto, corresponde aclarar que, siendo que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 38/2025, de 14 de mayo de 2025, la ATT resolvió: *"(…) ACEPTAR el recurso de revocatoria presentado por Paola Jesús Vasco Poveda en representación legal de la EMPRESA PÚBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA BOLIVIANA DE AVIACIÓN – BoA, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 15/2025 de 28 de enero de 2025, REVOCANDO TOTALMENTE dicho acto administrativo (…)",* agotando el análisis de los argumentos planteados por BoA en la emisión de tal resolución; por tanto, no correspondía que la ATT se pronuncie respecto de los argumentos del primer recurso de revocatoria de la causa, presentado el 14 de febrero de 2025, en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 15/2025 de 28 de enero de 2025, en la nueva Resolución de instancia emitida, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 330/2025 de 18 de noviembre de 2025, tampoco en la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 23/2026 de 05 de marzo de 2026. Por lo que, no hay justificativo legal alguno para que la ATT se pronuncie respecto de argumentos y agravios expuesto en contra de la RAR 15/2025, que fue revocada y por tanto había perdido validez y eficacia en el mundo jurídico.

Ahora bien, sí correspondía que la ATT se pronuncie y valore con debida fundamentación y motivación, respecto a las pruebas presentadas por el Operador en su defensa: la matriz de compensación, que argumenta acredita las compensaciones otorgadas a los pasajeros en el vuelo afectado, así como los reportes del Sistema SICNO e Informe de fecha 06 de marzo de 2024 de Nineth Lexi Rocha Sandoval, Supervisora del Aeropuerto Viru Viru, medios de prueba respecto a modificación sistemática de los horarios de vuelo, como ha sucedido y expuesto en la Resolución ahora recurrida.

El Recurrente en esta instancia Jerárquica reitera y alega falta de valoración de la prueba de parte de la Autoridad Reguladora, considera "*que BoA ha demostrado fehacientemente que ha cumplido con la otorgación de compensaciones, refrigerios a los pasajeros perjudicados*", en otra parte del Recurso Jerárquico expresa que ha otorgado "vouchers de alimentación y frazadas" durante el tiempo de espera de demora del vuelo, no obstante, no demostró que el tiempo de la demora fuera menor a seis horas y que no hubiera sido su responsabilidad y en función a ello, si es correspondiente a norma las compensaciones que habría prestado a los afectados, toda vez que, por norma, artículo 41 del Decreto Supremo N° 285 (Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario), si un vuelo se retrasa más de 6 horas por culpa de la aerolínea, corresponde una indemnización mínima del 25% del valor del boleto del tramo afectado, además de alimentos, llamadas telefónicas y, si es necesario pernoctar, hospedaje y transporte.

También señala en el Recurso Jerárquico que: "*El numeral 3 del CONSIDERANDO 4*

D.G.A.J. V°B° Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

D.G.A.J. V°B° Mónica A. C. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

establece: "En cuanto al segundo agravio referido a la falta de consideración de los reportes del Sistema de Control de Naves y Operaciones (SIGNO — Módulo Tráfico) aprobados por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), se verifica que tales documentos fueron contrastados con los informes técnicos sectoriales de fuerza mayor en los términos del artículo 131 de la Ley N° 165 de 16 de agosto de 2011 (...) toda vez que las contingencias operativas descritas no reúnen los elementos de imprevisibilidad exigidos por norma (...)". Siendo una incorrecta aseveración y valoración de la prueba, toda vez que la documentación presentada da cuenta que se trataba de un hecho completamente imprevisible, puesto que la emergencia surgió en pleno vuelo del copiloto y Boliviana de Aviación demostró de la misma forma que promovió todos los recursos disponibles, ***buscando un copiloto de reemplazo****. A su vez se demuestra el desconocimiento de la actividad aeronáutica y las contingencias presentadas en el momento de la ejecución de la operación, situación que de ninguna manera puede ser previsible. Además BoA en cumplimiento de la normativa aeronáutica de seguridad, no inició operaciones con un tripulante de comando indispuesto que podría poner en peligro una operación y a los usuarios.".*

En RA RE 23/2026, la ATT señala:

> *"2. Como primer agravio, el RECURRENTE denuncia la omisión en la valoración probatoria expresa, integral y motivada de la matriz de compensación presentada ante este Ente Regulador; sin embargo, del examen del acto impugnado se constata que dicha documental fue objeto de análisis en aplicación del principio de verdad material previsto en el Artículo 4, inciso d) de la LEY 2341, concluyéndose que no acredita de manera fehaciente la entrega individualizada de compensaciones ni sustituye la obligación económica establecida en el Artículo 41, Parágrafo III, numeral 3, inciso a) del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 285, no evidenciándose omisión valorativa ni vulneración del derecho a la defensa, sino discrepancia con la conclusión adoptada, lo que no configura lesión constitucional alguna.*
> *3. En cuanto al segundo agravio referido a la falta de consideración de los reportes del Sistema de Control de Naves y Operaciones (SICNO – Módulo Tráfico) aprobados por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), se verifica que tales documentos fueron contrastados con los informes técnicos sectoriales, estableciéndose la existencia objetiva de una demora superior a seis horas y descartándose la configuración de fuerza mayor en los términos del Artículo 131 de la Ley N° 165, de 16 de agosto de 2011, Ley General de Transporte (LEY 165), toda vez que las contingencias operativas descritas no reúnen los elementos de imprevisibilidad e irresistibilidad exigidos por la norma, no advirtiéndose arbitrariedad ni desconocimiento de prueba relevante, sino ejercicio legítimo de la potestad técnica de subsunción normativa.*
> *4. Respecto al tercer agravio, relativo a la desestimación del Informe de 06 de marzo de 2024, emitido por la Supervisora del Aeropuerto Viru Viru, corresponde precisar que la autoridad administrativa valoró dicho elemento conforme a la sana crítica racional, determinando que el malestar de tripulación y el mantenimiento no programado constituyen riesgos inherentes a la actividad aeronáutica y, por tanto, previsibles dentro de la esfera de organización del operador, no configurando causa externa eximente de responsabilidad, decisión que se encuentra debidamente motivada y alineada con el principio de protección reforzada de los derechos del usuario como manifestación del mandato constitucional de tutela efectiva."*

Adicionalmente a lo antes citado y analizado en la presente, la ATT en la RA RE 23/2026, señala: *"7. En relación al cuarto agravio concerniente al supuesto incumplimiento de la RA RE 38/2025, se constata que el acto ahora impugnado desarrolló de manera expresa la relación entre hechos, prueba y norma aplicable, cumpliendo con los incisos b) y e) del Artículo 28 de la LEY 2341 y con el estándar constitucional de motivación suficiente, no evidenciándose desacato ni incongruencia omisiva, sino observancia material de la instrucción de reforzar la fundamentación, en coherencia con la jurisprudencia constitucional que exige que toda decisión administrativa esté debidamente motivada*

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

como garantía del debido proceso."; "8. Finalmente, respecto al agravio referido a la supuesta subsanación parcial de observaciones formales y falta de pronunciamiento integral, se advierte que la Resolución Administrativa Regulatoria impugnada desarrolla el silogismo jurídico completo entre la premisa fáctica —demora de seis horas y treinta y ocho minutos— y la premisa normativa —obligación de compensación del veinticinco por ciento (25%) así
como multa del cuarenta por ciento (40%) adicional por incumplimiento— conforme al Decreto Supremo N° 285, resultando la medida adoptada adecuada, necesaria y proporcional en sentido estricto, en armonía con el principio de legalidad y con el deber constitucional del Estado de proteger a los usuarios frente a prácticas que afecten el equilibrio contractual."

De lo citado, es el propio Recurrente que admite que se encontraba "***buscando un copiloto de reemplazo",*** cuando ya debía haber tenido planificado qué hacer en caso de contingencia con su tripulación, conforme los Reglamentos Aeronáuticos (RAB) y el Manual de Operaciones, no ha demostrado la incapacidad médica del copiloto afectado y demás aspectos relacionados, como antes ya se ha expresado al inicio del análisis presente respecto de la alegación de fuerza mayor, lo que ha descartado en el análisis de la ATT con suficiente y pertinente fundamentación y motivación, concluyendo que las contingencias operativas descritas no reúnen los elementos de imprevisibilidad exigidos por norma. Por lo que no se evidencia una incorrecta valoración; máxime si en el expediente no cursan las pruebas señaladas.

Respecto al agravio de falta de valoración probatoria, considerando que, la carga de la prueba que corresponde al Operador en reclamaciones, en el presente proceso BoA debía probar el tiempo exacto de la demora del vuelo que dio lugar al reclamo y en relación a ello, probar que las compensaciones que hubiere otorgado a los usuarios afectados, corresponde a lo establecido por la norma al respecto, lo cual, ni siquiera en el Recurso Jerárquico es acreditado, puesto que únicamente refiere que ha otorgado "voucher de alimentación y frazadas" sin considerar lo dispuesto en el artículo 41 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado por Decreto Supremo N° 0285, que en caso de incumplimiento corresponde sea aplicando el artículo 45 del mismo Reglamento.

A fin de abordar el presente análisis, corresponde considerar las previsiones normativas aplicables a la presente causa, respecto de las compensaciones a los usuarios y su incumplimiento:

El Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, aprobado por Decreto Supremo N° 0285 de 09 de septiembre de 2009 (en adelante Reglamento , establece las condiciones en las que deben ser prestados tales servicios, definiendo los derechos y obligaciones de pasajeros y usuarios y garantizando que los transportistas aéreos y administradores aeroportuarios desarrollen sus actividades dentro de un marco legal que garantice el acceso al servicio por parte de todos los usuarios en estricto apego a los principios de eficiencia, transparencia, calidad, continuidad, igualdad, oportunidad y seguridad, en su artículo 41 establece:

ARTÍCULO 41.- (INCUMPLIMIENTOS Y COMPENSACIONES). En todos los casos de incumplimiento, el transportador deberá informar inmediatamente al pasajero sobre las normas previstas en consideración a los siguientes casos:
***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.
En tales casos, los pasajeros podrán optar por:
a) Solicitar la devolución del importe total del pasaje, sin que haya lugar a cobro de cargo

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

alguno.

b) Esperar el reinicio o la realización del vuelo, en cuyo caso, el transportador quedará exonerado del cumplimiento de las compensaciones previstas en el presente Reglamento.

II. Cancelación por cambio de itinerario o planificación de vuelos:

El transportista quedará liberado de responsabilidades cuando haya informado al usuario sobre la cancelación del vuelo con un mínimo de quince (15) días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida prevista, o haya informado de la cancelación con menos días, pero haya ofrecido otro vuelo sustitutivo a satisfacción del usuario.

III. Compensaciones al pasajero por causales imputables al transportador:

En casos de cancelaciones, interrupciones, demoras o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los casos de sobreventa de espacios, ***el transportador compensará al pasajero*** *observando los siguientes criterios:*

a) ***Demoras****: Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (desde el descalce de la aeronave) y por lo tanto* ***no se cumpla con el horario programado del vuelo****, se observará lo siguiente:*

1. Cuando la demora sea mayor a dos (2) horas e inferior a cuatro (4) horas, se suministrará al pasajero un refrigerio y, a su requerimiento, una comunicación telefónica o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen, en caso de conexiones, que no exceda de tres (3) minutos.

2. Cuando la demora sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6) horas, además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora).

3.Cuando la ***demora sea superior a seis (6) horas****,* ***además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del boleto sobre el trayecto incumplido****, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada por el mismo. Adicionalmente, cuando esta demora sobrepase de las 22:00 horas (hora local), la aerolínea deberá proporcionar al pasajero hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y gastos de traslado (o el reembolso inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable. (…)"*

ARTÍCULO 45.- (SANCIONES). Previa tramitación del correspondiente proceso sancionador por incumplimiento de las compensaciones establecidas en el Capítulo VII, se
impondrán las siguientes sanciones:

I. ***Vuelos en rutas nacionales****:*

(…)

c) Cuando la demora o interrupción sea superior a seis (6) horas: El incumplimiento de las compensaciones será sancionado con el cuarenta por ciento (40%) del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario.

II. ***Vuelos en Rutas Internacionales****:*

(…)

c) Cuando la demora o interrupción sea superior a seis (6) horas: El incumplimiento de las compensaciones será sancionado con el cuarenta por ciento (40%) del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario. (…)"

Bajo el marco legal citado, el análisis de la Autoridad Reguladora ha establecido que *"el vuelo que tenía el USUARIO y su acompañante en la ruta: LPB – VVI – MIAMI, sufrió una demora en el aeropuerto de Viru Viru por un lapso de seis (6) horas y treinta y ocho (38) minutos, atribuibles al OPERADOR, sin que el mismo haya otorgado la compensación del 25 % del valor del boleto en el tramo incumplido", "(…) el OPERADOR, al incumplir con la compensación del 25 % del valor del boleto en el tramo incumplido, ha vulnerado lo establecido en el inciso c) del parágrafo II del artículo 45 del Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, probado por Decreto Supremo N° 285, que establece que el incumplimiento de compensaciones para vuelos en ruta internacional son entre otros: "Cuando la demora o interrupción sea superior a seis (6) horas: el incumplimiento de las compensaciones será sancionado con el cuarenta por*

D.G.A.J. V°B° Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia

D.G.A.J. V°B° Mónica Vap C. M.O.P.S.V.

ciento (40 %) del importe del billete del pasaje en el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario."; "(…) el pago del 25% y del 40% a cada uno de los afectados por la demora del vuelo, corresponde únicamente al tramo afectado, que a efectos del análisis del presente caso corresponde al tramo Viru Viru – MIAMI, asimismo, determina que no es posible determinar el monto exacto equivalente a 25% (compensación por demora superior a las 6 horas) del valor del boleto, así como el monto exacto del 40% (Sanción por incumplimiento a otorgación de compensación, por demora superior a 6 horas) del valor NETO del boleto, al tener solo los boletos con el costo total de los tramos La Paz – Viru Viru – Miami, por lo cual, el operador deberá realizar este cálculo, conforme a las tarifas asignadas y respaldar las mismas a momento de realizar la compensación."

Por tanto, se evidencia que las compensaciones al usuario de acuerdo al tiempo de demora del vuelo es justamente lo analizado y fundamentado por la ATT, estableciendo que la demora del vuelo supera las seis horas, por lo que BoA debía, además del voucher de alimentación otorgado, por la duración de la demora otorgar una compensación del 25% del importe del boleto del tramo demorado y no lo ha cumplido, por tanto le aplica lo establecido en el artículo 45 citado, es decir una compensación del 40% en sanción por el incumplimiento.

Por todo lo analizado, no se ha demostrado que el accionar de parte de la Autoridad reguladora se hubiere apartado de la legalidad, no se evidencia vulneración a la garantía del debido proceso en su vertiente de la debida fundamentación y motivación, tampoco omisión de valoración de prueba ni falta a la verdad material.

A través de Informe Jurídico MOPSV/DGAJ RJ Nº 088/2026 de 05 de agosto de 2026, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del Recurso Jerárquico que ahora se examina, en mérito al análisis anteriormente expuesto, recomendó la emisión de la presente Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el Recurso Jerárquico interpuesto por Sebastián Samuel Rodríguez Fuertes, en representación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación BoA, confirmando la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 23/2026 de 05 de marzo de 2026, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

POR TANTO:

El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, designado por Decreto Presidencial N° 5486 de 09 de noviembre de 2025; en ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar el Recurso Jerárquico interpuesto por Sebastián Samuel Rodríguez Fuertes, en representación de la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación BoA, confirmando la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TR LP 23/2026 de 05 de marzo de 2026, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, en aplicación de lo dispuesto por el inciso del inciso c) del Artículo 91 del Reglamento de 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.

Notifíquese, regístrese y archívese.

D.G.A.J. V°B° Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

Mauricio Zamora Liebers
MINISTRO DE OBRAS PUBLICAS,
SERVICIOS Y VIVIENDA
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

D.G.A.J. V°B° Marcela Cortez A. M.O.P.S.V.

MCA/MAC

www.oopp.gob.bo
Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro
Edif. Centro de Comunicaciones La Paz
Telf.: (591-2)- 2119999 – 2156600
La Paz – Bolivia