

NORMATIVA DE TRANSPORTE

- Resolución Ministerial N° 30
REGLAMENTO REGULATORIO DE TRANSPORTE
AÉREO



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 030
La Paz, 30 de enero de 2017

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que el Parágrafo I, Artículo 76 de la Constitución Política del Estado - CPE, promulgada el 07 de febrero de 2009 establece que el Estado garantiza el acceso a un sistema de transporte integral en sus diversas modalidades y que la ley determinará que el sistema de transporte sea eficiente y eficaz, y que genere beneficios a los usuarios y a los proveedores.

Que el numeral 14 del parágrafo I, Artículo 298 de la CPE estipula entre las competencias privadas del nivel central del Estado el control del espacio y tránsito aéreo, en todo el territorio nacional; la construcción, mantenimiento y administración de aeropuertos internacionales y de tráfico interdepartamental.

Que el numeral 31, Parágrafo II, Artículo 298 de la Carta Magna indica que son competencias exclusivas del nivel central del Estado: "(...) Transporte, terrestre, aéreo, fluvial y otros cuando alcance a más de un departamento";

Que la Ley N° 165, General de Transporte de 16 de agosto de 2011, tiene por objeto establecer los lineamientos normativos generales técnicos, económicos, sociales y organizacionales del transporte; considerado como un Sistema de Transporte Integral - STI, en sus modalidades aérea, terrestre, ferroviaria y acuática (marítima, fluvial y lacustre) que regirán en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia a fin de contribuir al vivir bien.

Que la referida Ley busca mejorar las condiciones de la prestación del servicio, elevar los niveles de satisfacción de los usuarios, reducir el grado de contaminación, mejorar las condiciones de transitabilidad, facilitar el acceso de usuarios y reducir tiempos de espera; para dar mayor calidad de vida a bolivianos y bolivianas.

Que el Artículo 17 de la Ley N° 165 establece que: "a) Las diferentes modalidades de transporte estarán regidas por la autoridad competente en el ámbito de su jurisdicción. a) Autoridad competente del nivel central, entidad del Órgano Ejecutivo del nivel central que tienen atribuciones de emitir políticas, planificar, regular, fiscalizar y/o administrar la ejecución, gestión, operación y control del Sistema de Transporte Integral - STI, además de aprobar planes y proyectos relativos al transporte y realizar otras actividades inherentes al sector en el marco de sus atribuciones y funciones específicas(...)"

Que el Parágrafo III, Artículo 24 de la mencionada Ley señala, que: "(...) Cada modalidad de transporte contará con normativa específica, que establezca las condiciones del sistema de transporte de acuerdo a los lineamientos establecidos en la presente Ley."

Que la Ley General de Transporte define a la normativa específica como todo tipo de normas que complementen la referida Ley como leyes específicas por modalidad de transporte, reglamentos, decretos supremos, resoluciones ministeriales, resoluciones administrativas y cualquier otro tipo de disposición que asegure su cumplimiento.

Que el Artículo 25 de la citada Ley, indica que: "(...) El transporte por cualquier modalidad, estará regido por la autoridad competente en el ámbito de su jurisdicción y el correspondiente planificar, regular y fiscalizar la seguridad, calidad y equidad del servicio, además de la protección a la vida humana y medio ambiente en el ámbito donde realizan sus operaciones";

Que el Artículo 27 (Función Normativa) de la Ley General de Transporte, dispone que: "(...) comprenderá la facultad exclusiva de dictar, en el ámbito y materia de su competencia, reglamentos, normas de carácter regulatorio, u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de los

operadores, administradores de infraestructura y actividades reguladas. Las normas estarán orientadas en procedimientos administrativos a su cargo, infracciones y sanciones, resolución de controversias, procedimientos de participación de los usuarios en el proceso regulatorio y otros.

Que el Parágrafo III, Artículo 31 de la Ley General de Transporte, establece como atribuciones de la Autoridad

Regulatoria en los diferentes niveles:

1. Otorgar permisos y autorizaciones.
2. Promover y defender la competencia.
3. Realizar el seguimiento de obligaciones y fiscalización.
4. Resolución de conflictos.
5. Proteger los derechos de las usuarias y los usuarios, y operadores.
6. Colectar y difundir información.
7. Intervención preventiva.
8. Aplicar sanciones por infracciones a la prestación del servicio de transporte.
9. Aprobar y verificar el régimen tarifario.

Que el inciso a) del artículo 135, de la referida norma, señala que el transporte aéreo se concibe como un sistema integral, seguro, eficiente y económico para las usuarias y los usuarios, que promueva y facilite el traslado e interconexión de la población a nivel nacional e internacional.

Que es necesario garantizar la aplicación y cumplimiento de los objetivos y los principios establecidos en la Ley General de Transporte, a través de la reglamentación a la referida Ley.

Que el inciso f) del artículo 70, del Decreto Supremo N° 29894, de 07 de febrero de 2009 que define la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, establece que el Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda tiene entre sus atribuciones formular, promover, coordinar y ejecutar políticas y normas de transporte, terrestre, aéreo, marítimo, fluvial, lacustre, ferroviario y otros, cuando el alcance abarque mas de un departamento y tenga carácter internacional.

Que el inciso c) del artículo 71, de la referida norma establece que es atribución del Vicepresidente de Transportes, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado, proponer políticas y normas, y aplicar los planes sectoriales de transporte terrestre, marítimo, fluvial, lacustre, ferroviario y aéreo, en el marco de las estrategias nacionales del desarrollo nacional, que garanticen el acceso de la población a un sistema de transporte integral en sus diversas modalidades.

Que el Artículo 13 del Decreto Supremo N° 071 de 9 de abril de 2009, señala que "(...) La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes fiscaliza, controla, supervisa y regula las actividades de Telecomunicaciones y de Transportes."

Que el inciso i), Artículo 16 del referido Decreto Supremo señala que la Ministra o Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda tiene las siguientes atribuciones: "(...) Definir políticas y lineamientos institucionales de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes."

Que el, Artículo 17 del citado Decreto Supremo establece que: "(...) Las competencias de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes, además de las establecidas en las normas legales sectoriales vigentes, en todo lo que no contravenga a la CPE y al presente Decreto Supremo, son las siguientes: (...) d) Regular, controlar, supervisar, fiscalizar y vigilar la prestación de los servicios y actividades por parte de las entidades y operadores bajo su jurisdicción reguladora, y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, (...) f) Implementar los aspectos relativos a la regulación, control, fiscalización y supervisión de los sectores de telecomunicaciones y transportes, en el marco de la CPE."

Comuníquese, regístrese y archívese.

QUINTO.- Se instruye al Viceministerio de Transportes y a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT el cumplimiento de la presente Resolución Ministerial.

CUARTO.- Se instruye al Viceministerio de Transportes realizar la publicación de la presente Resolución Ministerial.

TERCERO.- La presente Resolución Ministerial y su anexo entrarán en vigencia una vez publicados.

SEGUNDO.- Dejar sin efecto todas las disposiciones normativas de igual o menor jerarquía que sean expresamente contrarias a la presente Resolución Ministerial.

PRIMERO.- Aprobar el Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Aéreo que en Anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Ministerial.

RESUELVE:

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

POR TANTO:

Que a través de Informe Técnico INF/MOPSV/MT/DGTA Nº 003/2017 de 06 de enero de 2017, el Viceministerio de Transportes concluyó manifestando que "(...) el proyecto de Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Aéreo, cuenta con los contenidos técnicos para reglamentar las actividades de la prestación del servicio público de transporte aéreo de pasajeros, carga, carga postal y servicios aeroportuarios en aplicación a la Ley General de Transporte, Ley Nº 165, de 16 de agosto de 2011, en tal sentido se recomienda la aprobación del referido Reglamento por el instrumento jurídico correspondiente".

Que mediante Informe Jurídico MOPSV - DGAJ Nº 029/2017 de 09 de enero de 2017 la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, se pronunció por la procedencia de la aprobación del Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Aéreo a través de Resolución Ministerial, considerando que el mismo no vulnera ninguna norma legal vigente, correspondiendo iniciar su tramitación y aprobación por las instancias respectivas.

Y de navegación aérea.

Que el Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Aéreo propuesto por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT mediante nota ATT-DJ NIP 892/2016 de 29 de diciembre de 2016, tiene como objeto reglamentar las actividades de la prestación del servicio público de transporte aéreo de pasajeros, carga, carga postal y servicios aeroportuarios en aplicación a la Ley Nº 165 de 16 de agosto de 2011, General de Transporte, siendo aplicable a: i) Operadores de transporte aéreo de pasajeros carga y carga postal, privada, estatal, regular y no regular, que realicen operaciones comerciales nacionales e internacionales, en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia; ii) Las personas jurídicas que desarrollen y/o administren infraestructura aeroportuaria de uso público y presten servicios logísticos complementarios al Transporte Aéreo de pasajeros, carga y carga postal; iii) Los usuarios del servicio de Transporte Aéreo de pasajeros, carga y carga postal; iv) Los usuarios de servicios aeroportuarios, aeronáuticos y de navegación aérea.

Que el Artículo 19 del Decreto Supremo Nº 071 establece en su inciso k) que adicionalmente a las atribuciones establecidas en la normativa sectorial específica, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes tiene la atribución de: "(...) Desarrollar las funciones de su competencia atribuidas por normativa vigente".

ANEXO I
REGlamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Aéreo

TITULO I
DISPOSICIONES GENERALES
CAPITULO I

GENERALIDADES

ARTICULO 1. (OBJETO). Regular las actividades de la prestación del servicio público de transporte aéreo de pasajeros, carga, carga postal y servicios aeroportuarios en aplicación a la Ley General de Transporte, Ley N° 165, de 16 de agosto de 2011.

ARTICULO 2. (AMBITO DE APLICACION). El presente Reglamento se aplica a:

- a) Operadores de transporte aéreo de pasajeros carga y carga postal, privada, estatal, regular y no regular, que realicen operaciones comerciales nacionales e internacionales, en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.
- b) Las personas jurídicas que desarrollen y/o administren infraestructura aeroportuaria de uso público y presten servicios logísticos complementarios al Transporte Aéreo de pasajeros, carga y carga postal.
- c) Los usuarios del servicio de Transporte Aéreo de pasajeros, carga y carga postal.
- d) Los usuarios de servicios aeroportuarios, aeronáuticos y de navegación aérea.

CAPITULO II

DEFINICIONES

ARTICULO 3. (DEFINICIONES). Para efectos de interpretación y aplicación del presente Reglamento, los términos técnicos en materia de transporte aéreo tendrán los significados reconocidos por la Organización de Aviación Civil Internacional y la Ley de Aeronáutica Civil; no obstante, lo anterior para los fines del presente Reglamento, se aplicarán y entenderán las siguientes definiciones:

Autoridad Regulatoria: Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, que en representación del Estado Plurinacional de Bolivia realiza las tareas de regulación, fiscalización, control y supervisión del Sistema de Transporte Integral.

Autorización: Acto administrativo por el cual la Autoridad Regulatoria a nombre del Estado Plurinacional de Bolivia otorga a una persona individual o colectiva, pública o privada, nacional o extranjera, denominada operador aéreo, el derecho para prestar el Servicio Público de Transporte Aéreo Nacional y/o Internacional de pasajeros y carga.

Cancelación de reserva: Anulación unilateral por parte del operador aéreo de la reserva, siempre y cuando el usuario no hubiera reconfirmado su espacio de manera oportuna.

Carga demorada: Carga registrada o declarada, cuya custodia está a cargo del operador aéreo, que no ha llegado a su destino final en el tiempo acordado.

Cargo: Monto que debe pagar el usuario al operador aéreo, de acuerdo a sus regulaciones salvo que la Autoridad Regulatoria hubiera emitido una disposición especial, por exceso de equipaje, declaración especial

de valor o servicio accesorio que se preste en relación al transporte y/o equipaje o penalidad por cambio de fecha del vuelo, nombre del titular del boleto o ruta original y no presentación del usuario conforme a los términos y condiciones establecidos en el boleto.

Caso Fortuito. Acontecimiento atribuible al ser humano que no pudo ser previsto y aunque hubiera sido, no habría podido evitarse, que impide que la obligación sea cumplida (como ser: conmociones civiles, huelgas, bloqueos, revoluciones, controles del Estado).

Cobro indebido o arbitrario: Valor cobrado injustificadamente, en exceso o por encima de la tarifa establecida y/o montos no autorizados por la Autoridad Regulatoria.

Compensación: Acto de restituir el derecho vulnerado de los pasajeros por salida demorada, cancelación de vuelo, sobreenvenencia y/o problemas con el equipaje.

Conexión: Continuación de un viaje en un punto de la ruta, por el mismo u otro operador aéreo, según figure su registro en el contrato de transporte aéreo, con indicación de vuelo, fecha y reserva confirmadas

Contrato de adhesión: Documento que contiene cláusulas preestablecidas unilateralmente por el operador aéreo.

Costo Total de Servicio: Valor total de los costos incurridos en la prestación de servicios

Devolución de importe: Reembolso de parte del operador aéreo al usuario del valor del boleto no utilizado o en la parte proporcional del viaje no efectuado.

Derecho de Uso de Aeropuerto: Es el importe que se cobra al pasajero por el uso de la infraestructura aeroportuaria y servicios.

Entidad Interviniente: Operador aéreo o Administrador Aeroportuario que ha sido objeto de intervención por la Autoridad Regulatoria.

Equipaje registrado o facturado: Artículos, efectos u otra propiedad personal del usuario necesario o apropiado para vestimenta, uso, comodidad o conveniencia, de cuya custodia se hace cargo el operador aéreo y por el que emite un talón de equipaje en el que se consigna el peso transportado.

Equipaje de transferencia entre dos o más operadores aéreos: Equipaje registrado o declarado que se transborda de la aeronave de un operador aéreo a la aeronave de otro, durante el viaje del usuario

Equipaje demorado: Equipaje registrado o declarado, cuya custodia está a cargo del operador aéreo, que no ha llegado a su destino final con el pasajero oportunamente.

Fuerza Mayor. Obstáculo imprevisible y/o inevitable que origina una fuerza externa al hombre y que impide el cumplimiento de la obligación (como: incendios, inundaciones, causas meteorológicas y otros desastres naturales).

Operador Aéreo: Persona natural o jurídica, pública o privada debidamente autorizada por la Autoridad Regulatoria y la Autoridad Aeronáutica Civil que presta servicio público de transporte aéreo comercial regular o no regular de pasajeros, carga y carga postal dentro el territorio boliviano y/o desde el territorio boliviano al exterior o viceversa.

Práctica comercial: Actividades relacionadas con la promoción y venta de servicios aéreos a los usuarios, abarca todo acto, omisión, conducta, representación o comunicación comercial, incluidas la publicidad y la comercialización que lleve a cabo un operador aéreo.

Puntualidad: Salida de un vuelo regular efectuada a la hora señalada en el billete aéreo, conforme al itinerario aprobado por la Autoridad Aeronáutica Civil, o con un tiempo de tolerancia máximo establecido por la Autoridad Reguladora.

Publicidad engañosa: Actividad que induce o pueda inducir a error a sus destinatarios, alterando sus decisiones de consumo y/o perjudicando al competidor.

Revocatoria de la autorización: Es la revocación de la Autorización para la prestación del servicio público de transporte aéreo de pasajeros y carga emitida por la Autoridad Reguladora.

Sobre reserva (Overbooking): Práctica que se hace efectiva cuando en un vuelo regular, el número de usuarios con billete emitido y reserva confirmada que se presentan para embarcar dentro del tiempo límite señalado, sobrepasa el número de plazas de la que dispone la aeronave.

Tarifa: Monto de dinero que se cobra por el transporte de pasajeros, carga y carga postal entre un punto de origen a un punto de llegada y comprende todas las normas y condiciones que configuran o influyen sobre el precio que paga el usuario, así como cualquier beneficio significativo asociado con el transporte, incluyendo los precios y comisiones de las agencias y otros servicios auxiliares.

Tarifa promocional aérea: Tarifas establecidas por un operador aéreo, por tiempo determinado, en el marco de una campaña promocional.

Titular: Persona individual o colectiva, pública o privada, nacional o extranjera, a la cual la Autoridad Reguladora le ha otorgado un título habilitante.

Usuario: Persona natural o jurídica que utiliza los servicios aéreos y/o aeroportuarios, en calidad de pasajero y/o operador aéreo.

Valor Neto: Valor que el operador aéreo cobra por el servicio de transporte ofrecido en una ruta determinada, libre de tasas e impuestos y cargos administrativos.

Vuelo: Trayecto que recorre una aeronave, haciendo o no escalas entre el punto de origen y el de destino.

Vuelo cancelado: Trayecto no realizado de un vuelo programado, en el que había reservada por lo menos una plaza.

TÍTULO II SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS, EQUIPAJE Y CARGA CAPÍTULO I AUTORIZACIÓN

ARTÍCULO 4. (AUTORIZACIÓN). 1. La Autoridad Reguladora conforme a su normativa específica, otorgará la autorización para prestar el Servicio Público de Transporte Aéreo de Pasajeros, Carga y Carga Postal a:

a) Operadores nacionales regulares y no regulares.

b) Operadores extranjeros que operen en territorio boliviano.

c) Titulares extranjeros que no operen en territorio boliviano y realicen servicios aeronáuticos a través de Agentes o Representantes Generales en Bolivia.

II. Las autorizaciones se otorgarán mediante resolución administrativa específica, en la que se detallan características, condiciones y plazos, previo cumplimiento de requisitos establecidos por la Autoridad Reguladora.

ARTICULO 5. (CUMPLIMIENTO DE NORMAS TÉCNICAS Y DE CALIDAD). I. La Autoridad Aeronáutica Civil es la encargada de que los operadores aéreos y aeroportuarios cumplan con las normas técnicas, legales y operativas para la prestación del servicio.

II. La Autoridad Reguladora verificará el cumplimiento de los requisitos administrativos, económicos y legales establecidos de acuerdo a sus competencias, antes de otorgar la respectiva autorización para prestar el Servicio Público de Transporte Aéreo de Pasajeros Carga y carga postal.

ARTICULO 6. (RENOVACIÓN DE AUTORIZACIÓN). La Autoridad Reguladora renovará la autorización otorgada, siempre y cuando el operador no tenga deudas pendientes con proceso ejecutoriado con la Autoridad Reguladora y cumpla con los requisitos establecidos en normativa específica.

ARTICULO 7. (VIGENCIA). I. La vigencia de la autorización o de la renovación otorgada a operadores nacionales y extranjeros que operen en el territorio boliviano, no podrá ser superior al plazo otorgado en el Permiso de Operación extendido por la Autoridad Aeronáutica Civil.

II. La vigencia de la autorización o de la renovación otorgada a operadores no regulares y a operadores extranjeros que no operen en territorio boliviano y realicen servicios aeronáuticos a través de Agentes o Representantes Generales en Bolivia, no podrá ser superior a cinco (5) años.

ARTICULO 8. (PLAZOS). El operador deberá presentar su solicitud de autorización o renovación acompañada de los requisitos establecidos en la normativa específica:

a) Para el caso de nuevas autorizaciones, con al menos tres (3) meses de anticipación a la fecha estimada de inicio de operaciones.

b) Para el caso de renovación de autorizaciones, con al menos dos (2) meses de anticipación a la fecha de vencimiento de su autorización.

ARTICULO 9. (SUSPENSIÓN DE AUTORIZACIÓN). La Autoridad Reguladora podrá aprobar la suspensión temporal de la autorización otorgada conforme a lo establecido en la normativa específica.

ARTICULO 10. (REVOCATORIA DE AUTORIZACIÓN A PETICIÓN DEL OPERADOR). La Autoridad Reguladora determinará la revocatoria de la autorización a petición del operador, luego de haber verificado la inexistencia de obligaciones pendientes con los usuarios y con la Autoridad Reguladora, conforme normativa específica.

ARTICULO 11. (PROCEDIMIENTO DE REVOCATORIA). El procedimiento de revocatoria será el siguiente

competencia, evitando actos anticompetitivos y prácticas desleales que la impidan, resten o distorsionen el transporte aéreo, se realice adecuándose a principios de no discriminación y que se garantice la libre competencia, evitando actos anticompetitivos y prácticas desleales que la impidan, resten o distorsionen

ARTICULO 14. (COMPETENCIA). La Autoridad Regulatoria velará para que toda actividad en el sector de transporte aéreo se realice adecuándose a principios de no discriminación y que se garantice la libre competencia, evitando actos anticompetitivos y prácticas desleales que la impidan, resten o distorsionen

CAPITULO II

PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

ARTICULO 13. (SEGUIMIENTO ECONOMICO). La Autoridad Regulatoria realizará un seguimiento a la solvencia económica de los operadores aéreos nacionales a fin de que éstos cumplan sus obligaciones con los usuarios para ello se establecerá una metodología específica.

- a) Por decisión unilateral del Titular de dejar de prestar los servicios autorizados.
- b) Por no inicio de la prestación del servicio en el plazo de treinta (30) días luego de contar con la autorización respectiva.
- c) Por faltas o contravenciones del Titular relativas a la Autorización.
- d) Por modificar el objeto de la Autorización.
- e) Por transferir, ceder, arrendar, subrogar o realizar cualquier acto de disposición de la Autorización sin la previa aprobación de la Autoridad Regulatoria.
- f) Por suspensión total del servicio sin la autorización de la Autoridad Regulatoria.
- g) Cualquier otra causal establecida en la Autorización otorgada por la Autoridad Regulatoria.

ARTICULO 12. (CAUSALES DE REVOCATORIA). La declaratoria de revocatoria de las Autorizaciones otorgadas por la Autoridad Regulatoria procederá en los siguientes casos:

- a) Para efectos de la revocatoria la Autoridad Regulatoria emitirá un requerimiento al operador para el debido cumplimiento de sus obligaciones, otorgándole un plazo no menor a quince (15) días.
- b) Transcurrido el plazo del requerimiento sin que el operador cumpla las obligaciones exigidas la Autoridad Regulatoria notificará al operador su intención de declarar la revocatoria de la Autorización, especificando las causales invocadas. En el plazo de diez (10) días desde su notificación el operador deberá presentar a la Autoridad Regulatoria los argumentos y pruebas de descargo que le asistan.
- c) Al término del plazo previsto en el inciso precedente la Autoridad Regulatoria emitirá una resolución administrativa debidamente fundamentada, declarando la revocatoria o dejando sin efecto la notificación.
- d) La resolución administrativa que declare la revocatoria, no será efectiva, en tanto estén pendientes recursos administrativos de revocatoria, recursos jerárquicos o la demanda por la vía jurisdiccional.
- e) La revocatoria determinará el cese inmediato de todos los derechos otorgados por la Autoridad Regulatoria.

ARTICULO 15. (PRÁCTICAS COMERCIALES). Los operadores aéreos nacionales y extranjeros que implementen tarifas promocionales u otras prácticas comerciales no deberán incurrir en prácticas anticompetitivas o prácticas comerciales desleales.

ARTICULO 16. (CUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES). I. Las tarifas promocionales y/o promociones, que los operadores aéreos y administradores aeroportuarios apliquen a los usuarios, deben ser claras, debiendo cumplirse a cabalidad con lo anunciado, evitando efectuar publicidad engañosa, que induzca a error al usuario

II. Los programas de "Usuario frecuente" y otros deberán comunicar todas sus características a los usuarios de manera clara y completa.

III. El prestador de servicio a la navegación aérea, podrá realizar promociones de rutas de servicios y de navegación aérea, mismas que deberán ser comunicadas a la Autoridad Regulatoria y a la Autoridad Aeronáutica Civil.

IV. La Autoridad Regulatoria realizará el seguimiento y control de las promociones que apliquen los operadores.

ARTICULO 17. (EVALUACIÓN DE LAS TARIFAS PROMOCIONALES). Una vez terminado el periodo de aplicación de las tarifas promocionales, la Autoridad Regulatoria en uso de sus atribuciones, hará seguimiento de las mismas, para lo cual los operadores deben presentar registro de las promociones realizadas y la documentación requerida.

CAPITULO III ACUERDOS ENTRE OPERADORES AÉREOS

ARTICULO 18. (ACUERDO ENTRE OPERADORES). I. La Autoridad Regulatoria en coordinación con la Autoridad Aeronáutica Civil, autorizará los diferentes acuerdos comerciales entre operadores aéreos que impliquen arreglos de operación conjunta, consorcios, operaciones de riesgo compartido (joint ventures), consolidación o fusión de empresas aéreas, servicios e intereses, contratos de código compartido (code sharing), pool de servicios o cualquier otra modalidad comercial a presentarse en el futuro, deberán contar previamente con los requisitos de orden legal, técnico y económico.

II. La Autoridad Regulatoria registrará los Acuerdos de Código Compartido, entre operadores aéreos extranjeros, conforme normativa específica.

III. Los operadores aéreos nacionales e internacionales, deben cumplir los siguientes requisitos mínimos al momento de suscribir acuerdos comerciales:

- Evitar que se conduzcan a situaciones anticompetitivas y abuso de poder de mercado.
- Establecer claramente las obligaciones de cada operador sobre la responsabilidad para con el usuario, cuando éste se vea afectado por demoras, cancelaciones, cambio de aeronave, extravió de equipaje y otros.
- Responsabilizarse por el usuario cuando el acuerdo es suscrito con operadores que no lleguen a

Bolivia.

- d) No vulnerar los derechos de tráfico otorgados por el Estado a favor de la Autoridad Aeronáutica Civil cuando se trata de acuerdos con operadores extranjeros.

IV. Los operadores aéreos nacionales y extranjeros que prestan servicios en, desde y hacia territorio boliviano deben contar con las autorizaciones correspondientes otorgadas por la Autoridad Aeronáutica Civil y la Autoridad Reguladora, en el marco de los acuerdos bilaterales y multilaterales suscritos y ratificados. Los acuerdos entre operadores serán sujetos de evaluación periódica y en caso de que se identifiquen que alguno de estos requisitos ha sido vulnerado, la Autoridad Reguladora podrá proceder a la revocación del acuerdo según normativa específica.

ARTÍCULO 19. (PROHIBICIÓN DE PRÁCTICAS ANTICOMPETITIVAS). Están prohibidas las prácticas anticompetitivas entendidas como el establecimiento de convenios, contratos y/o prácticas concertadas, cuyo propósito o efecto fuere impedir, restringir o distorsionar la libre competencia por medio de

- a) La fijación conjunta de tarifas.

- b) La distribución del mercado.

- c) El desarrollo de otras prácticas anticompetitivas.

ARTÍCULO 20. (PRÁCTICAS ABUSIVAS). 1. Los operadores aéreos y los administradores aeroportuarios están prohibidos de realizar prácticas abusivas que tuvieran el propósito o efecto de perjudicar a sus competidores o a los usuarios, conduciendo a situaciones anticompetitivas o a la imposición de cláusulas abusivas.

II. Dichas prácticas abusivas podrán consistir en:

- a) La imposición de cargos adicionales no aprobados por la Autoridad Reguladora.

- b) La limitación de espacios en vuelos nacionales para personas adultas mayores y personas con discapacidad.

- c) Cambiar o imponer contratos de adhesión sin la autorización de la Autoridad Reguladora

- d) Subordinar la suscripción de contratos a la aceptación por la contraparte de obligaciones adicionales que, por su naturaleza, o según las prácticas comerciales, no sean inherentes al objeto de dichos contratos.

- e) Subordinar la suscripción de contratos a la aceptación por la contraparte de obligaciones adicionales que, por su naturaleza, o según las prácticas comerciales, no sean inherentes al objeto de dichos contratos.

CAPÍTULO IV

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y OPERADORES

ARTÍCULO 21. (DERECHOS DE LOS OPERADORES). El operador aéreo y aeroportuario en cuanto correspondiente gozará de los siguientes derechos:

- a) Recibir el pago oportuno conforme a la tarifa y flete establecidos por el servicio prestado.
- b) Recibir por parte de la usuaria y el usuario un trato cordial y respetuoso.
- c) Recibir oportunamente el pago de la tarifa y el flete conforme a lo convenido y/o contratado.
- d) Recibir resarcimiento por daños ocasionados por parte de las usuarias o los usuarios infortunados, mismos que deberán ser debidamente demostrados.
- e) Trato respetuoso y cordial de las autoridades competentes.

ARTICULO 22. (OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES). Todo operador aéreo debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Contar con autorización de la Autoridad Reguladora.
- b) Cumplir los estándares de calidad de puntualidad y cancelación establecidos por la Autoridad Reguladora.
- c) Cumplir con horarios e itinerarios aprobados por la Autoridad Aeronáutica Civil, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito.
- d) Presentar información completa, en los plazos y en los formatos definidos por la Autoridad Reguladora.
- e) Brindar trato preferencial personas adultas mayores, personas con discapacidad, embarazadas y a menores de doce (12) años que viajan solos.
- f) Aplicar las tarifas aprobadas por la Autoridad Reguladora.
- g) Realizar el pago de la tasa de regulación conforme a lo establecido en normativa.
- h) Otorgar compensaciones a los usuarios en los casos que corresponda, conforme a normativa aplicable.
- i) Enviar a la Autoridad Reguladora los contratos de adhesión que serán utilizados para la prestación de servicio de transporte de usuarios, de forma anual para su conocimiento y aprobación en caso que corresponda.
- j) Enmarcarse en lo establecido en la Ley General de Transporte, Decretos Reglamentarios, normativa sectorial y Convenios Internacionales.
- k) Contar con balanzas certificadas.
- l) Informar oportunamente a los usuarios de las causas de incumplimiento de itinerarios.
- m) Disponer de los recursos humanos y logísticos necesarios para facilitar el embarque y desembarque de pasajeros con movilidad reducida.

- n) Proporcionar al usuario un talón de equipaje por cada pieza, maleta o bulto de equipaje que entregue para su transporte.
- o) Cumplir las normas e instructivos emitidos por la Autoridad Regulatoria.
- p) Atender reclamos, conflictos y reclamaciones entre el operador, los usuarios y prestadores de servicios.

ARTICULO 23. (DESCUENTO A USUARIOS). 1. El operador aéreo debe brindar descuento en la emisión de boletos para rutas nacionales a usuarios con discapacidad y Personas Adultas Mayores sobre la Talla Máxima de Referencia, en conformidad a los porcentajes dispuestos en la normativa específica para cada caso.

II. En el caso de infantes y menores de doce (12) años, los operadores aéreos deberán aplicar los descuentos vigentes a nivel internacional.

ARTICULO 24. (OBLIGACIONES DE OPERADORES AÉREOS NO REGULARES). 1. Es obligación de los operadores aéreos nacionales no regulares contar con la Autorización respectiva para realizar operaciones comerciales interdepartamentales, nacionales e internacionales.

II. Los operadores aéreos nacionales no regulares deberán presentar a la Autoridad Regulatoria los modelos de contratos elaborados para la prestación de servicios y el detalle de tarifas cobradas a los usuarios, para que estos sean aprobados previo a su aplicación.

ARTICULO 25. (OBLIGACIONES DE LOS ADMINISTRADORES AEROPORTUARIOS) 1. Los administradores aeroportuarios deben cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Garantizar y coadyuvar la presencia permanente de la Policía Nacional o de un organismo de seguridad física privado, para la seguridad de los usuarios en las áreas públicas, de los operadores aéreos y del personal que trabaja.
2. Contar con infraestructura y equipos necesarios para atender a personas con capacidades diferentes y/o necesidades especiales, hasta que concluyan las operaciones o de forma permanente.
3. Garantizar el funcionamiento de los sistemas de información de vuelos (paneles, monitores, altavoces, etc.).
4. Disponer de señalización en los aeropuertos que permita orientar a los usuarios para movilizarse en las instalaciones aeroportuarias.
5. Garantizar que las instalaciones sanitarias sean adecuadas y se encuentren en perfecto estado de funcionamiento y limpieza.
6. Garantizar que en las Salas de Tránsito exista expendio de servicio de alimentos, bebidas y comodidad para los pasajeros en tránsito.
7. Otorgar y mantener las condiciones necesarias para brindar a los usuarios las mayores comodidades posibles (calefacción o aire acondicionado, áreas de descanso, zonas Wi-Fi, puertos para recarga de computadoras portátiles y celulares, y otros, sin recargo, en función de la política comercial del administrador aeroportuario.

8. Garantizar servicios exclusivos de medios de transporte público adecuados para el desplazamiento de los usuarios de y hacia el aeropuerto, de acuerdo al horario de operación del aeropuerto.

9. Asegurar que los servicios que provean empresas terciarizadas sean de calidad, eficientes y cumplan con sus obligaciones contractuales.

10. Proveer un espacio en el Hall de la terminal aeroportuario libre de costo para el funcionamiento de las oficinas ODECO de la Autoridad Reguladora, que sea accesible a los usuarios para su atención.

11. En caso de contar con balanzas, estas deberán ser certificadas.

12. Disponer de los recursos humanos, técnicos y procedimentales necesarios para facilitar las operaciones de embarque, tránsito y desembarque del usuario, su equipaje y carga en altas condiciones de comodidad y calidad.

II. La Autoridad Aeronáutica Civil y Autoridad Reguladora realizarán una fiscalización conjunta de las obligaciones que deben cumplir los administradores aeroportuarios.

III. La Autoridad Aeronáutica Civil y Autoridad Reguladora efectuarán una clasificación de los aeropuertos a fin de precisar los procedimientos de fiscalización.

ARTICULO 26. (RÉGIMEN TRIBUTARIO). Todo operador aéreo o aeroportuario debe sujetarse al Régimen tributario establecido en la ley Boliviana y sus reglamentos pertinentes.

ARTICULO 27. (SEGUROS). I. El operador aéreo que presta servicios de transporte aéreo comercial de pasajeros deberá contar con un seguro contra todo accidente que pueda producirse durante el cumplimiento de sus funciones o servicios.

II. El administrador aeroportuario deberá contar con pólizas de seguro que proporcionen cobertura contra todo tipo de riesgo y daño que pueda ocasionarse a los usuarios, bienes transportados, personal y activos de operadores aéreos e inclusive del mismo administrador.

ARTICULO 28. (PASAJEROS EN TRANSITO). Se permitirá al pasajero en tránsito abandonar la terminal aérea, cuando el operador aéreo otorga stop over (parada/estancia) en el boleto aéreo o la siguiente conexión demanda considerables horas de espera y liberar de pagos por tasas aeroportuarias al retorno para reembargar al siguiente vuelo.

ARTICULO 29. (RESERVA). El operador aéreo debe comunicar, de la manera más clara posible, su política de reservas. La reserva realizada por el usuario se sujeta a las condiciones de la tarifa y no se aplica para los pasajes adquiridos a través de la web.

ARTICULO 30. (CONDICIONES DEL CONTRATO). I. El usuario al haber adquirido el billete de pasaje tiene derecho a ser transportado en las condiciones convenidas con el operador aéreo.

II. Las condiciones del contrato de adhesión para el transporte de pasajeros realizado por operadores aéreos nacionales serán aprobadas por la Autoridad Reguladora.

III. Los operadores aéreos deberán dar a conocer las condiciones del contrato a los usuarios antes de la ejecución del servicio.

IV. Los boletos de pasaje emitidos vía electrónica deben contar con un link que permita al usuario acceder a las condiciones del contrato.

ARTÍCULO 31. (INFORMACIÓN SOBRE MODIFICACIONES EN ITINERARIO). I. El operador aéreo, antes del momento de la emisión del boleto debe solicitar al usuario su dirección de correo electrónico, número telefónico y/o celular para informarle oportunamente cualquier cambio que se genere en el itinerario.

II. El usuario tiene derecho a que el operador aéreo, su agente general, agencia de viajes u otros intermediarios, le proporcione información confiable sobre los cambios en el itinerario:

a) Para viajes nacionales con por lo menos cuatro (4) horas de antelación a la realización del vuelo

b) Para viajes internacionales con al menos doce (12) horas de antelación a la realización del vuelo

III. Las agencias de viaje nacionales deben remitir a los operadores aéreos los datos de contacto del usuario que adquirió el boleto en la agencia de viajes para que en caso de modificaciones en los vuelos los operadores comuniquen oportunamente a los usuarios acerca de las mismas.

ARTÍCULO 32. (PERIODO DE VALIDEZ DEL BOLETO). I. Los operadores aéreos deben respetar la validez del boleto estipulada en las condiciones del contrato. El usuario debe hacer uso del boleto en la fecha y hora establecida, caso contrario, deberá pagar el cargo por el cambio.

II. Los boletos adquiridos con tarifa promocional estarán sujetos a las condiciones específicas del contrato establecidas por el operador aéreo.

ARTÍCULO 33. (PENALIDADES). Las penalidades por cambio de ruta, no show, fecha y hora en el servicio nacional público de transporte aéreo de pasajeros prestado por los operadores aéreos serán establecidas por la Autoridad Reguladora, mediante normativa específica.

ARTÍCULO 34. (DEVOLUCIÓN IMPORTE DEL BOLETO). I. La devolución del monto de boleto a solicitud del usuario, será el valor neto, incluirá tasas e impuestos, siempre y cuando éstos no se hayan hecho efectivo vale decir, sigan retenidos por el operador aéreo.

II. La devolución del importe del boleto deberá ser procesada por el operador aéreo en el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, a menos que la compra se hubiera efectuado con tarjeta de crédito, cuyo plazo se sujetará a las condiciones de la entidad bancaria.

III. La devolución del importe del boleto no es aplicable en promociones y estará sujeto a las condiciones del boleto.

IV. Cuando el boleto sea adquirido a través de una agencia de viajes, ésta deberá encargarse de la devolución del boleto, en los plazos señalados en el parágrafo I.

V. Las condiciones de devolución del boleto deberán ser informadas exhaustivamente al pasajero al momento de la adquisición del boleto.

ARTICULO 35. (ACREDITACIÓN DE INFORMACIÓN PROPORCIONADA AL USUARIO). El operador aéreo agente general y/o agencia de viajes deberá aplicar diferentes mecanismos para brindar información confiable al usuario cuando emita el boleto, antes y durante la ejecución del servicio, y al momento de la entrega de la carga y/o encomiendas, debiendo cumplir con esta obligación y acreditar tal situación.

ARTICULO 36. (DERECHOS DE LOS USUARIOS). Los usuarios del Transporte Aéreo sin perjuicio de los derechos establecidos en la Ley General de Transportes, Ley de Aeronáutica Civil y la normativa especial vigente, tienen los derechos que se detallan a continuación:

- a) Ser transportado en el vuelo consignado en el boleto de pasaje, conforme a las condiciones de servicio derivadas de la tarifa aplicada.
- b) Recibir un talón de equipaje por cada equipaje que entregue al operador aéreo para su transporte
- c) A recibir por parte de los operadores un trato cordial y respetuoso.
- d) A conocer la puntualidad y la cantidad de vuelos cancelados, aspecto que está a cargo de la Autoridad Regulatoria.
- e) A recibir atención oportuna a su reclamo por parte del operador aéreo, a través de sus oficinas de atención al usuario ODECO.

ARTICULO 37. (DEBERES DE LOS USUARIOS). Los usuarios del Servicio Público de Transporte Aéreo de Pasajeros, Carga y Carga Postal tienen los siguientes deberes:

- a) Informarse sobre los requisitos y documentación necesaria para el viaje e ingreso al país de destino y cumplir con los mismos.
- b) Informar con la debida antelación al operador aéreo si viaja con una persona en situación de discapacidad o con necesidades especiales, para que le brinden la asistencia correspondiente
- c) Proporcionar sus datos de contacto (número telefónico, número de celular y/o correo electrónico) fidedignos y del lugar de destino en el que se encontrará) al momento de realizar la compra de su boleto con el fin de que sea informado oportunamente sobre cambios en la prestación del servicio.
- d) Informarse y cumplir con las restricciones y condiciones de transporte de mercancías y otros productos no permitidos.
- e) Antes de abandonar el área de desembarque, verificar que su equipaje facturado se encuentre en las mismas condiciones en las cuales fue entregado al operador aéreo, y no presente alguna irregularidad, caso contrario deberá reportarlo al operador aéreo antes de retirarse del aeropuerto.
- f) Transportar los objetos de valor como equipaje de mano para su custodia o en su caso declarar los mismos ante el operador aéreo, caso contrario el operador no se hará responsable.
- g) Informar al operador aéreo de las conexiones que pueda tener con otros operadores aéreos, a fin de que en caso de demora o cancelación del vuelo reciba el apoyo y colaboración del operador aéreo, sin embargo, el operador aéreo no será responsable de la pérdida de conexiones en caso de fuerza mayor o caso fortuito.

h) Planificar vuelos en conexión teniendo en cuenta posibles retrasos y con la suficiente anticipación para su abordaje.

ARTÍCULO 38. (PASAJEROS EN CONEXIÓN CON OTRO OPERADOR AÉREO). 1. El operador aéreo debe informar al usuario que tuviera una conexión con otro operador aéreo y que le hubiera hecho conocer esta situación, antes de embarcarlo en el tramo inicial de su viaje, si existe alguna demora que sobrepase los sesenta (60) minutos a la hora programada o fuera previsible que no llegará con la debida antelación al punto de conexión, y realizar las gestiones necesarias para su embarque en el vuelo más próximo o de otro operador aéreo, siempre y cuando el pasajero tenga un margen de cinco (5) horas entre el arribo del vuelo de origen doméstico y la conexión para un destino internacional.

II. El operador aéreo deberá gestionar ante la línea aérea que realiza el vuelo de conexión el pago de penalidades u otros cargos en caso que la demora o cancelación del vuelo se debiera a causas atribuibles a este.

III. Si no existiera el margen de tiempo antes señalado, es responsabilidad del usuario la continuidad de su vuelo, debiendo el operador aéreo ofrecerle la opción de desistir del viaje y proceder a la devolución del boleto de acuerdo a las condiciones de la tarifa.

IV. El operador aéreo asumirá la responsabilidad de las compensaciones ante el usuario por demora o cancelación del vuelo en caso que el viaje se enmarque en acuerdos interlineales o de código compartido.

ARTÍCULO 39. (RESPONSABILIDAD SOLIDARIA). Si el transporte aéreo fuese contratado a un operador aéreo y efectuado por otro, ambos son solidariamente responsables ante el usuario, por un reclamo en el servicio de transporte aéreo, pudiendo accionar contra uno u otro.

ARTÍCULO 40. (DEMORA EN LA ENTREGA DE EQUIPAJE). La Autoridad Regulatoria establecerá el monto referencial que el operador aéreo debe pagar por día, por concepto de gastos de primera necesidad a los usuarios cuando la ciudad de destino no sea la de residencia y el equipaje se encuentre en estado demorado, tanto en vuelos nacionales como internacionales, hasta que el equipaje sea resuelto. Si el equipaje excede el límite de la franquicia permitida y el operador aéreo informó al usuario que éste no llegará en el vuelo programado, no corresponde el pago de gastos de primera necesidad.

ARTÍCULO 41. (RETENCIÓN DE EQUIPAJE DE MANO). 1. Cuando el equipaje de mano se encuentre fuera de los límites establecidos en cuanto a dimensiones y peso, será retenido por el personal del operador aéreo en la puerta de embarque o al interior de la aeronave, previa consulta si éste contiene objetos de valor para su retiro por parte del usuario.

II. El personal del operador aéreo entregará al pasajero el ticket correspondiente al equipaje de mano retenido, antes de su embarque en bodega de la aeronave, con datos del usuario debiendo cancelar el exceso de equipaje, si correspondiese.

III. El usuario al arribar en un vuelo de conexión internacional, debe reportar al operador aéreo nacional siempre y cuando la franquicia del equipaje de mano sea mayor a la permitida por el operador aéreo nacional, debiendo retirar los objetos de valor si su equipaje contiene objetos frágiles y/o de valor, al momento del check in.

1. Las fallas técnicas de la aeronave serán consideradas como caso fortuito, cuando cuenten con la respectiva acreditación de la Autoridad Aeronáutica Civil, debiendo el operador aéreo solicitar el o los documentos de respaldo respectivos. Lo señalado no exime que el operador aéreo deba efectuar un adecuado mantenimiento preventivo de su flota de aeronaves para que se encuentren en condiciones óptimas de aeronavegabilidad y se reduzca las demoras o cancelaciones a causa de fallas técnicas.

ARTÍCULO 44. (EVALUACIÓN DE LA PUNTUALIDAD). La calidad del servicio de transporte aéreo está vinculado a la puntualidad del servicio, para su evaluación se tendrán los siguientes criterios:

II. Los estándares de calidad de los servicios de transporte aéreo y aeroportuarios serán establecidos y verificados por la Autoridad Reguladora.

ARTÍCULO 43. (SEGUIMIENTO DE OBLIGACIONES). 1. La Autoridad Reguladora efectuará el seguimiento a obligaciones establecidas en la normativa vigente y fiscalizará la correcta prestación de los servicios por parte de los operadores y administradores aeroportuarios.

CAPÍTULO V FISCALIZACIÓN

- Personas que viajen en una situación jurídica especial (presos, deportados, etc.)
 - Pasajeros en conexión.
 - Personas con capacidades diferentes.
 - Menores de 18 años que viajen solos.
 - Mujeres gestantes, quienes deberán presentar un certificado médico.
- II. En el caso de sobre reserva, no se podrá negar el embarque a:
- I. Solamente si el número de voluntarios no es suficiente, la compañía aérea podrá denegar el embarque a los pasajeros y prestarles la asistencia prevista en la normativa vigente
 - b) Sobre reserva (overbooking):
 - a) Demoras: Cuando la demora sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6) horas, se deberá proporcionar al usuario una vía de comunicación, ya sea vía teléfono, Internet u otro medio, durante la espera.
- Compensaciones al usuario por causales imputables al operador aéreo:

compensaciones en caso de demora y sobre reserva:

ARTÍCULO 42. (COMPENSACIONES COMPLEMENTARIAS). Adicionalmente a las compensaciones previstas en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios para los Sectores Ferrovial, Aeroportuario y Aeronáutico, aprobado con Resolución Administrativa Reguladora TR N 0133/2009 de 15 de diciembre de 2009, el operador aéreo deberá informar inmediatamente al usuario sobre las siguientes

2: Todos los documentos que remita el operador aéreo como prueba de descargo o justificación de vuelos demorados o cancelados deberán ser acreditados por la entidad correspondiente

CAPÍTULO VI COLECCIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 45. (INFORMACIÓN). Para el desarrollo de investigaciones relacionadas con temas de regulación sectorial, la Autoridad Regulatoria tendrá la potestad de requerir a todas las personas jurídicas, públicas o privadas, datos, información y documentación relacionada con el tema de investigación con una antigüedad máxima de cinco (5) años, si la información sobrepasase este periodo el operador aéreo deberá señalar el costo de sus procesamiento u obtención. La Autoridad regulatoria determinará los plazos razonables para la presentación de lo requerido.

ARTÍCULO 46. (PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN). Es obligación de los operadores aéreos y de los administradores aeroportuarios presentar la información requerida por la Autoridad Regulatoria en el plazo y en el formato que les sea solicitado.

ARTÍCULO 47. (REMISIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS) I. Los operadores aéreos que prestan servicios de transporte aéreo de pasajeros nacional deberán remitir hasta el 31 de marzo de cada año, las Bases de Datos de todos los pasajes vendidos en la gestión pasada (desde enero a diciembre) conforme al detalle requerido por la Autoridad Regulatoria.

II. Los administradores aeroportuarios deberán remitir hasta el 31 de marzo de cada año, las Bases de Datos de los cobros realizados por prestación de servicios aeronáuticos y de navegación aérea de la gestión concluida (desde enero a diciembre) conforme al detalle requerido por la Autoridad Regulatoria.

ARTÍCULO 48. (REMISIÓN DE INFORMACIÓN PARA VERIFICACIÓN TARIFARIA). I. Los operadores aéreos que prestan servicios de transporte aéreo nacional de pasajeros deberán remitir hasta el 31 de marzo de cada año, las Bases de Datos de todos los pasajes vendidos en la gestión pasada (desde enero a diciembre) conforme al detalle requerido por la Autoridad Regulatoria.

II. Los administradores aeroportuarios deberán remitir hasta el 31 de marzo de cada año, las Bases de Datos de los cobros realizados por prestación de servicios aeronáuticos y de navegación aérea de la gestión concluida (desde enero a diciembre) conforme al detalle requerido por la Autoridad Regulatoria.

establecidos en normativa específica:

I. En el ámbito del transporte de pasajeros:

- a) Estructura tarifaria aplicada en cada gestión por operadores aéreos;
- b) Información desagregada de ingresos y costos de operación y/o mantenimiento;
- c) Cantidad de pasajeros transportados por operador aéreo, desagregando por: Personas Adultas Mayores y/o Personas con discapacidad en el caso de operadores aéreos nacionales, y/o necesidades especiales; infantes; niños.

- d) Información relativa al resultado de las promociones aplicadas por los operadores aéreos nacionales
- e) Contratos de Adhesión aplicados por los operadores aéreos, Manuales de atención al pasajero y Políticas Internas del operador aéreo relativas a devoluciones de pasajes;
- f) Registro de reclamaciones atendidas.
- g) Registro de las atenciones y compensaciones otorgadas a usuarios.

II. En el ámbito aeroportuario:

- a) Registros de cantidad de pasajeros embarcados/desembarcados y de aterrizajes/despigue de aeronaves atendidos en los diferentes aeropuertos;
- b) Contratos suscritos por los administradores aeroportuarios relativos al alquiler de espacios y a la prestación de otros servicios.

III. A fin de contar con información de calidad sobre el desenvolvimiento del sector de transporte aéreo y aeroportuario, se establecerán relaciones de colaboración entre operadores aéreos, administradores aeroportuarios y la Autoridad Regulatoria a fin de contar con información de calidad.

IV. La autoridad Regulatoria proveerá información a la base de datos del Sistema de Información de Transportes (SINTRA).

ARTICULO 50. (INFORMACION DE LA AUTORIDAD AERONAUTICA CIVIL). La Autoridad Aeronáutica Civil remitirá a la Autoridad Regulatoria la siguiente información:

- a) Información mensual del tráfico transportado por origen/destino y por etapas.
- b) Copia de las notas y de los itinerarios regulares y especiales aprobados y de las cancelaciones de vuelos que haya tomado conocimiento hasta 48 horas después de haber emitido las notas de aprobación respectivas.

ARTICULO 51. (DIFUSION DE INFORMACION). La Autoridad Regulatoria realizará periódicamente la difusión de información sobre derechos y obligaciones de los usuarios de servicios de transporte aéreo y de infraestructura aeroportuaria. Asimismo, establecerá canales para difundir la normativa que rige el sector de transporte aéreo, para que los operadores aéreos y administradores aeroportuarios cuenten con información actualizada.

ARTICULO 52. (ELABORACION DE ESTADISTICAS). La Autoridad Regulatoria elaborará estadísticas en el marco de sus competencias y otras en coordinación con la Autoridad Aeronáutica Civil, para su difusión pública, requiriendo información necesaria para la elaboración de las mismas.

ARTICULO 53. (INFORMATIZACION DE LA INFORMACION). La información del sector aéreo y aeroportuario deberá articularse al sistema de comunicación por Internet, por lo que todas las instituciones tienen la obligación de facilitar la información generada y/o solicitada por la Autoridad Regulatoria, en el soporte informático desarrollado por esta. La información podrá ser compartida por todas las entidades que provean información; no obstante en caso de tratarse de información individualizada, deberá considerarse la confidencialidad de la información tributaria conforme a lo establecido en el Código Tributario.

- ARTICULO 54. (INFORMACION COMPLETA).** Todos los operadores aéreos y/o agencias de viajes tienen la obligación de proporcionar información completa a los usuarios, en todos los casos que comprenda: venta de pasajes, servicios de transporte de equipaje, promociones comerciales, etc. por lo que cualquier información engañosa o incompleta que tienda a confundir, persuadir u obligar al usuario a tomar determinados servicios o le induzcan a efectuar pagos, por los cuales no reciba los servicios ofertados, serán sancionados de acuerdo a normativa específica.
- ARTICULO 55. (CAMPANAS).** Se podrán realizar campañas de concientización dirigidas al público en general a través de publicaciones en medios de prensa escrita, publicaciones comerciales televisivos, difusión radial, boletines institucionales y utilización de cualquier otro medio de comunicación masiva, así como capacitaciones, seminarios y talleres dirigidos a los agentes involucrados y/o relacionados con el sector, con el fin de crear una de cultura transparente y pro-competitiva.
- CAPITULO VII**
INTERVENCIÓN PREVENTIVA
- ARTICULO 56. (ALCANCE).** Podrán ser objeto de intervención todos los operadores aéreos nacionales y administradores aeroportuarios, que se encuentren regulados y fiscalizados por la Autoridad Regulatoria
- a) Operadores aéreos nacionales regulares y no regulares de transporte aéreo de pasajeros, carga y carga postal, que realicen operaciones comerciales nacionales y/o internacionales, desde y hacia el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.
- b) Las personas jurídicas que desarrollan y/o administran infraestructura de uso público y prestan servicios logísticos complementarios al Transporte Aéreo de pasajeros, carga y carga postal. Servicios aeroportuarios y sub-concesionarios de servicios aeroportuarios.
- ARTICULO 57. (OBJETO).** El objeto de la intervención es asegurar y garantizar la prestación permanente regular y continua del servicio de transporte aéreo y aeroportuario.
- ARTICULO 58. (CAUSALES).** Serán causales de intervención, los siguientes casos:
1. Situación de iliquidez que, conlleve a la suspensión de pagos y pueda ocasionar la interrupción del servicio.
 2. Crisis institucional que produzca interrupción de operaciones, o ponga en peligro la prestación del servicio.
 3. Reiterado y persistente incumplimiento a la normativa vigente, que implique al menos la acumulación de cinco (5) resoluciones sancionatorias incumplidas y que no se encuentren en proceso en alguna instancia.
- ARTICULO 59. (PROCEDIMIENTO).** La Autoridad Regulatoria mediante Resolución Administrativa específica dispondrá:
- a) La intervención del Operador y/o Administrador aeroportuario en riesgo, cuando identifique una de las causales de intervención establecida en el presente reglamento.

- b) La designación de un interventor, técnicamente calificado que supervise, administre y opere la empresa o entidad intervenida.
- La conformación de un equipo técnico calificado que acompañe al interventor en sus funciones, si corresponde.

ARTICULO 60. (PLAZO). El plazo de la intervención no podrá exceder de noventa (90) días calendario, que podrá prorrogarse por una sola vez y por un mismo periodo, previo informe del interventor con autorización de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Autoridad Regulatoria.

ARTICULO 61. (INTERVENTOR). El Interventor designado por la Autoridad Regulatoria deberá contar con título profesional, conocimiento del sector, y podrá ser o no servidor público de la Autoridad Regulatoria.

ARTICULO 62. (EQUIPO TÉCNICO). 1. El Equipo Técnico estará compuesto por cuantas personas la Autoridad Regulatoria considere necesario, para el objeto de la intervención, tomando en cuenta la complejidad y los plazos que esta requiera.

II. El personal del equipo técnico deberá estar calificado, contar con experiencia e idoneidad necesaria para el desempeño de las funciones delegadas a su cargo.

ARTICULO 63. (FACULTADES DEL INTERVENTOR). El Interventor, tendrá las siguientes facultades, según corresponda:

- a) Asumir la representación legal de la Entidad intervenida.
- b) Tomar posesión física de todas las oficinas y dependencias que considere necesario, con la intervención de un notario de fe pública o notario de Gobierno (según corresponda).
- c) Requerir el apoyo de la fuerza pública, si fuera necesario.
- d) Realizar el relevamiento de los activos y pasivos de la Entidad intervenida.
- e) Realizar las acciones necesarias a fin de restablecer o asegurar la continuidad del servicio a favor de los usuarios.
- f) Llevar a cabo actividades administrativas, financieras y operativas de la Entidad intervenida.
- g) Verificar la confiabilidad de los Estados Financieros.
- h) Cuantificar e identificar procesos legales de la Entidad intervenida.
- i) Ordenar el inicio de auditorías especiales en los rubros y periodos que se consideren pertinentes.
- j) Instaurar procesos administrativos internos o, en su caso, iniciar las acciones judiciales que correspondan.
- k) Disponer el cese de funciones del personal que se considere conveniente a efectos de garantizar la prestación eficiente del servicio, sin vulnerar los derechos reconocidos en la legislación nacional.

l) Disponer la suspensión de los Directores y Síndicos hasta que sean designados por las instancias correspondientes, a los administradores y gerentes de la entidad;

m) Tomar acciones necesarias que coadyuven a dar cumplimiento de las obligaciones pendientes con la Autoridad Reguladora y otras contradas;

n) Ratificar las actuaciones realizadas por los anteriores ejecutivos de la entidad intervenida, cuando las considere adecuadas.

o) Adoptar las medidas necesarias para el fortalecimiento, equipamiento y fortalecimiento de la entidad intervenida, sin que esto signifique libre disposición de los activos de la entidad intervenida

p) Exigir toda la información que considere conveniente, a todas las unidades de la entidad intervenida

q) Ejercitar todas las atribuciones adicionales que le asigne la Autoridad Reguladora a tiempo de su designación.

ARTÍCULO 64. (OBLIGACIONES DEL INTERVENTOR). Son obligaciones del interventor, más allá de las establecidas en la Constitución y las leyes:

a) Informar periódicamente a la Autoridad Reguladora, sobre su gestión a través de informes mensuales o extraordinarios cuantas veces le sea requerido;

b) Una vez culminada la intervención, remitir a la Autoridad Reguladora, así como a la Contraloría del Estado Plurinacional informes y auditorías especiales si es que se las hubiese realizado, cuando así lo determine el alcance de la intervención.

c) Con anterioridad al vencimiento del plazo de la intervención, el interventor deberá elevar un informe sobre la situación de la entidad intervenida, recomendando las medidas que considere convenientes de acuerdo al resultado de la intervención.

ARTÍCULO 65. (RESPONSABILIDADES). El interventor designado será responsable de sus decisiones y acciones, para lo cual será sometido a la normativa jurídico-administrativa relacionada con las funciones que desempeñó.

ARTÍCULO 66. (REMUNERACIÓN). La remuneración del interventor será establecida por la Autoridad Reguladora, tomando en cuenta las responsabilidades que éste asume, salvo disposición expresa

ARTÍCULO 67. (CONCLUSIÓN DE LA INTERVENCIÓN). 1. Concluida la intervención, la Autoridad Reguladora emitirá Resolución Administrativa con base al informe final del interventor y previo análisis técnico y jurídico; la cual producirá uno de los siguientes efectos:

a) Reanudación de las operaciones, generando las observaciones y recomendaciones necesarias mediante las que, se establezcan medidas que deberá adoptar la entidad intervenida para garantizar la continuidad del servicio, que será de cumplimiento obligatorio para el nuevo administrador.

b) Prórroga de la intervención, en caso de no existir las condiciones necesarias para la reanudación de operaciones, de acuerdo al informe del interventor, se emitirá la Resolución Administrativa con la justificación y planificación suficiente que acredite la necesidad de continuar con la intervención

- c) Iniciar el proceso administrativo correspondiente para la revocación o anulación al operador o administrador, previo proceso correspondiente.
- d) Levantar la intervención, identificando infracciones, sanciones y/o delitos, especificando responsabilidades –si las hubiere– remitiendo antecedentes a las autoridades llamadas por Ley

II. Cualquiera fuera la conclusión de la intervención, deberá ser comunicada oportunamente al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

ARTICULO 68. (IMPOSICIÓN DE SANCIONES). El informe final elaborado por el interventor, constituirá instrumento con fuerza suficiente para iniciar las acciones legales que correspondan, sean éstas administrativas, civiles, penales o sancionatorias.

ARTICULO 69. (RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES ANTERIORES). La conclusión de la intervención preventiva, no libera de responsabilidad al nuevo administrador y/o prestador del servicio restablecido, al cumplimiento de sus obligaciones, contratos y compromisos contrados anteriormente.

TÍTULO III

RÉGIMEN SANCIONATORIO

CAPÍTULO I

INFRACCIONES Y SANCIONES

ARTICULO 70. (INFRACCIONES Y SANCIONES). La Autoridad Reguladora sancionará a los operadores aéreos y administradores aeroportuarios por las infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, la normativa específica sectorial aérea y aquellas establecidas en los respectivos contratos previo al debido proceso.

ARTICULO 71. (TIPOS DE INFRACCIONES). 1. Las infracciones se clasifican según el grado de infracciones de primer, segundo y tercer grado, siendo las más graves las de primer grado y las de menor gravedad las de tercer grado.

II. INFRACCIONES PARA ADMINISTRADORES AEROPORTUARIOS

Infracciones de Primer grado:

- a) No contar con Contrato de Concesión suscrito y vigente para la Administración de Aeropuertos en el territorio boliviano.

b) Incumplimiento a las Cláusulas establecidas en el Contrato de Concesión.

c) Realizar cobros por encima de las tarifas aprobadas por la Autoridad Reguladora.

d) Incumplimiento de actividades de construcción y/o mantenimiento de infraestructura aeroportuaria aprobados por la Autoridad Reguladora, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

e) Incumplimiento a los parámetros de estándares de calidad mínimos establecidos por la Autoridad Reguladora.

- a) Prestar el servicio aéreo de Servicio Público de Transporte Aéreo de Pasajeros, Carga y Carga Postal sin autorización vigente de la Autoridad Reguladora.

Infracciones de Primer grado:

III. INFRACCIONES PARA OPERADORES AÉREOS

- g) No contar con personal disponible para la atención al público durante las operaciones aeroportuarias.
- f) Incumplir compromisos asumidos por el administrador aeroportuario con la Autoridad Reguladora.
- e) No difundir información proporcionada por los operadores aéreos, acerca del estado actual de vuelos a través de FIDS, perifoneo, etc.
- d) No contar con balanzas certificadas.
- c) Inexistencia de oficinas de atención a los usuarios en los casos en que la autoridad Reguladora considere pertinente.
- b) No aplicar los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Reguladora.
- a) Remitir fuera de plazo, información a la Autoridad Reguladora.

Infracciones de Tercer grado:

- f) No difundir la información remitida por la Autoridad Reguladora, en función de la categoría del aeropuerto.
- e) No publicar, en lugares visibles, las tarifas y rutas vigentes del transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, en función de la categoría del aeropuerto.
- d) No publicar las tarifas de servicios otorgados por el Administrador Aeroportuario, aprobadas por la Autoridad Reguladora.
- c) Realizar cobros arbitrarios a operadores y usuarios.
- b) No contar con infraestructura y equipos adecuados para personas con movilidad reducida.
- a) No contar con equipos mínimos de servicios de asistencia en tierra, conforme a normativa específica.

Infracciones de Segundo grado:

- h) No contar con pólizas de seguro vigente sobre Todo Riesgo que otorgue cobertura a múltiples situaciones a los que pueden estar expuestos los usuarios y los operadores aéreos.
- g) Remisión de información falsa o incompleta a la Autoridad Reguladora.
- f) No aplicar descuentos tarifarios establecidos en normativa específica.

- b) Realizar prácticas anticompetitivas desleales que vayan en contra o desmedro de uno o varios operadores.

- c) Suscribir Acuerdos comerciales entre Operadores Aéreos sin el conocimiento o la autorización de la Autoridad Regulatoria.

- d) Dejar de prestar servicios sin la autorización de la Autoridad Regulatoria.

- e) Modificar los términos de los contratos, acuerdos y otros, una vez suscritos, sin el conocimiento de la Autoridad Regulatoria.

- f) No comunicar a la Autoridad Regulatoria respecto a los cambios en la escritura de constitución de la empresa y toda información relevante relacionada con la empresa y la prestación del servicio.

- g) Efectuar cobros por encima de las tarifas aprobadas por la Autoridad Regulatoria.

- h) Incumplir estándares de calidad establecidos por la Autoridad.

- i) No aplicar descuentos tarifarios establecidos en la normativa específica.

Infracciones de Segundo grado:

- a) No contar con personal disponible para la atención al público durante las operaciones.

- b) No contar con equipos adecuados para atender personas con movilidad reducida.

- c) Realizar cobros arbitrarios a usuarios.

- d) No difundir la información remitida por la Autoridad Regulatoria.

Infracciones de Tercer grado:

- a) Prestar servicios con balanzas no certificadas.

- b) Proporcionar información falsa o incompleta a la Autoridad Regulatoria.

- c) No facilitar y/o informar sobre las condiciones del servicio de transporte aéreo al usuario.

- d) Proporcionar información falsa, incompleta y/o engañosa a los usuarios.

- e) Proporcionar información al administrador del aeropuerto de forma oportuna sobre la cancelación, arribo, demoras, para que estas sean publicadas en las pantallas o FID's del aeropuerto.

- f) No aplicar los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la Autoridad Regulatoria.

ARTICULO 72. (SANCION PECUNIARIA). Las infracciones de primer grado y segundo grado, así como la reiteración de una infracción de tercer grado, se sancionarán con una multa pecuniaria expresada en Unidades de Fomento a la Vivienda (UFV's) de acuerdo al siguiente detalle:

ARTÍCULO 79. (ATENUANTE). I. Constituyen atenuantes para los efectos de la aplicación de las sanciones previstas en el presente reglamento, el allanamiento a los cargos o manifestación voluntaria y unilateral de aceptación de cargos.

- b) Concurso Real, en caso de que varios tipos de infracciones concurren en varios hechos, se aplicará la sanción que corresponde a la infracción más grave y agravada en un medio (1/2) de su cuantía.
- a) Concurso ideal, en caso de que varios tipos de infracciones concurren en el mismo hecho se aplicará la sanción que corresponda a la infracción más grave y agravada en un tercio (1/3) de su cuantía.

ARTÍCULO 78. (CONCURRENCIA DE INFRACCIONES).

ARTÍCULO 77. (AGRAVANTE). Constituye agravantes para los efectos de la aplicación de las sanciones previstas en el presente reglamento la reincidencia y la concurrencia de infracciones.

CAPÍTULO II AGRAVANTES Y ATENUANTES

ARTÍCULO 76. (PLAZO DE PAGO DE MULTAS). El pago de las multas establecidas en las resoluciones administrativas sancionatorias, deberán ser pagadas en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación al infractor.

ARTÍCULO 75. (CUMPLIMIENTO DE SANCIONES). El cumplimiento de las sanciones impuestas, no convalida la actividad irregular que dio lugar a la sanción, debiendo el operador aéreo cesar o subsanar los actos irregulares en los plazos establecidos por la Autoridad Reguladora.

II. En caso que el infractor alcance el doble de la multa, esta se mantendrá constante en las siguientes infracciones.

ARTÍCULO 74. (REINCIDENCIA PARA INFRACCIONES DE PRIMER Y SEGUNDO GRADO). I. La reincidencia en infracciones de primer y segundo grado dará lugar a un incremento de veinticinco por ciento (25%) sobre el monto inicial, por cada reiteración, hasta alcanzar el doble del monto correspondiente a la infracción.

II. La reincidencia de infracciones de tercer grado que cuenten con sanción de multa pecuniaria firme en sede administrativa, dará lugar a un incremento del veinticinco por ciento (25%) por cada reiteración, en caso que la sanción a la infracción reiterativa alcance el doble de la primera multa pecuniaria, esta se mantendrá constante para las multas de las siguientes infracciones.

ARTÍCULO 73. (SANCIONES PARA INFRACCIONES DE TERCER GRADO). I. El apercibimiento se aplicará al administrador aeroportuario o al operador aéreo solo para la primera infracción de tercer grado. En caso que el apercibimiento cuente con Resolución firme en sede administrativa, la reincidencia será sancionada con 10.000 UFV.

Tercer grado: La multa será de 10.000 UFV.

Segundo grado: La multa será de 20.000 UFV.

Primer grado: La multa será de 30.000 UFV.

II. El allanamiento a los cargos atenuarán las sanciones en la mitad de su importe prevista para la infracción formulada, considerando criterios de reincidencia.

ARTICULO 80. (PROCEDIMIENTO DE ALLANAMIENTO DE CARGOS).

I. El allanamiento a los cargos deberá realizarse de manera expresa por escrito, dentro del plazo establecido para la contestación de los Cargos.

II. Dentro de la Resolución Administrativa dictando Probanda la infracción se impondrá al responsable la sanción que corresponda, debiéndose cumplir la misma dentro del plazo señalado, caso contrario se procederá al correspondiente cobro coactivo por la totalidad de la sanción y no así por la mitad del importe.

ARTICULO 81. (COMMUTACIÓN). El Beneficio de Commutación es una figura jurídica de carácter facultativo por parte de los operadores, al cual no se encuentran obligados a acogerse, la misma no restringe el delito proceso ni los principios de la presunción de inocencia y el derecho a la defensa.

ARTICULO 82. (PROCEDIMIENTO DE COMMUTACIÓN). I. Una vez que el operador sea notificado con la Resolución Administrativa Sancionatoria, dentro del plazo para interponer el recurso de revocatoria podrá commutarse con el 25% de reducción de la multa, siempre y cuando consienta expresamente de manera escrita la infracción cometida y renuncie a presentar los recursos de impugnación, pague el importe establecido por la Autoridad Regulatoria dentro del plazo, adjuntado el comprobante de pago a la solicitud.

II. El operador que haya sido beneficiado con el allanamiento a los cargos imputados no podrá solicitar la commutación.

ARTICULO 83. (REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES). La Autoridad Regulatoria, contará con un registro actualizado, sistematizado y clasificado de infracciones y sanciones a efecto de determinar la reincidencia de infracciones y su correspondiente sanción.

ARTICULO 84. (DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN). El registro de sanciones estará debidamente actualizado y podrá proporcionar información para todos los fines lícitos regulatorios, a cualquier solicitante

ARTICULO 85. (IMPUGNACIONES). Los operadores que consideren pertinente podrán impugnar las sanciones impuestas mediante Resolución Administrativa, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente

TITULO IV

RÉGIMEN TARIFARIO Y TASA DE REGULACIÓN

CAPITULO I

RÉGIMEN TARIFARIO

ARTICULO 86. (MECANISMO DE REGULACIÓN. I. Para el transporte aéreo comercial regular de pasajeros en las rutas nacionales en las que se identifique la necesidad de regulación tarifaria, la Autoridad Regulatoria determinará la tarifa máxima o mínima de referencia de acuerdo a reglamento específico a ser aprobado a través de Resolución Administrativa.

II. Para el transporte aéreo comercial no regular la Autoridad Reguladora podrá, en caso necesario, establecer tarifas, en base a una metodología específica.

III. Para los servicios aeroportuarios, aeronáuticos y de navegación aérea la Autoridad Reguladora definirá Tarifas Máximas de Referencia.

ARTÍCULO 87. (CONTABILIDAD REGULADORA). I. La Autoridad Reguladora establecerá una contabilidad regulatoria, la cual servirá para el establecimiento de tarifas. El cumplimiento de la contabilidad regulatoria es obligatorio.

II. Los operadores nacionales deberán remitir la información definida en la contabilidad regulatoria en los plazos, periodos y medios que defina la Autoridad Reguladora.

ARTÍCULO 88. (REGULACIÓN TARIFARIA PARA EL TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL). I. La regulación tarifaria para el transporte aéreo internacional cumplirá con la normativa internacional, conforme los acuerdos ratificados por el Estado y en el marco de éstos.

II. La Autoridad Reguladora en función a la denuncia de un operador aéreo realizará la investigación correspondiente para determinar la existencia de prácticas abusivas o predatorias en rutas internacionales, velando por los derechos del usuario y la sana competencia.

ARTÍCULO 89. (CRITERIOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS). La Autoridad Reguladora establecerá tarifas atendiendo a los siguientes criterios:

a) Establecer y desarrollar servicios de transporte aéreo eficientes y competitivos.

b) Cubrir una estructura de costos de operación eficientes.

c) Fomentar la ampliación del servicio de transporte aéreo.

d) Promover la eficiencia, calidad y seguridad de los usuarios y usuarias.

ARTÍCULO 90. (COSTOS NO RECONOCIDOS). Para el cálculo tarifario no se reconocerán los costos atribuibles al operador, tales como: multas y sanciones aplicadas por incumplimiento a disposiciones legales, costos relacionados con la atención de usuarios por cancelación, demora de vuelos o sobre venta por causas atribuibles al operador y otros costos que no correspondan a la prestación del servicio de transporte aéreo comercial y los servicios aeronáuticos.

ARTÍCULO 91. (SERVICIOS AEROPORTUARIOS). I. La Autoridad Reguladora establecerá tarifas para al menos los siguientes servicios:

a) Servicios de embarque de pasajeros nacionales e internacionales (Derecho de Uso de Aeropuerto)

b) Servicios de pernoche y parqueo de aeronaves.

c) Servicios de asistencia en tierra.

d) Servicios de aterrizajes de aeronaves nacionales e internacionales.

e) Servicios de sobrevuelos.

f) Servicios protección en ruta nacional e internacional.

II. Otros servicios aeroportuarios podrán ser incluidos en la regulación tarifaria, previa solicitud de los administradores aeroportuarios, los cuales deberán contar con el suficiente respaldo técnico y económico

III. La autoridad Regulatoria aprobará excepciones para el cobro de los servicios aeronáuticos, aeroportuarios y de navegación aérea, mediante resolución expresa.

ARTICULO 92. (METODOLOGIA ESPECIFICA). I. Para la determinación de tarifas en el ámbito aeroportuario se establecerá una metodología específica, que busque el establecimiento de tarifas en función a costos reales de operación, incorpore incentivos adecuados para que los operadores aeroportuarios busquen eficiencia en costos e inversiones, calidad y seguridad en el servicio, así como promover la competencia en los servicios aeroportuarios.

II. La metodología específica será aprobada a través de resolución administrativa por la Autoridad Regulatoria

ARTICULO 93. (PERIODO REGULATORIO). I. El periodo regulatorio es de cinco (5) años prorrogable por periodos similares. Para este periodo, la Autoridad Regulatoria aprobará la regulación tarifaria para el servicio aéreo y aeroportuario.

II. Mientras nuevas tarifas no sean aprobadas para un nuevo periodo, las anteriores continuarán vigentes.

ARTICULO 94. (REVISIÓN EXTRAORDINARIA DE TARIFAS). La revisión extraordinaria de tarifas durante el periodo quinquenal se efectuará cuando se presenten variaciones significativas en la estructura de costos y/o se produzcan variaciones en componentes importantes como el precio del Jet Fuel y/o algún otro factor que afecte sustancialmente a la industria aeronáutica, los Operadores afectados o la Autoridad Regulatoria de oficina podrán solicitar o realizar la Revisión Extraordinaria de Tarifas, señalando los justificativos técnicos y económicos que correspondan.

ARTICULO 95. (FISCALIZACIÓN). El cumplimiento de las tarifas establecidas será objeto de fiscalización, para cumplir esta labor los operadores aéreos y aeroportuarios deberán remitir la información requerida y facilitar la investigación documental que establezca la Autoridad Regulatoria.

ARTICULO 96. (DERECHO DE USO DE AEROPUERTO). I. En los casos que no llegue a efectuar el vuelo por razones no atribuibles al usuario, no aplica un nuevo cobro del Derecho de Uso de Aeropuerto.

II. No se realizará la devolución del Derecho de Uso de Aeropuerto cuando el usuario no cumpla con sus obligaciones.

III. En caso de incluir el Derecho de Uso de Aeropuerto en el boleto y se produjera el desistimiento o la cancelación de viaje, el pasajero solicitará la devolución incluyendo el DUA con el valor del pasaje no utilizado

CAPITULO II TASA DE REGULACIÓN

ARTICULO 97. (TASA DE REGULACIÓN). La tasa de regulación y fiscalización para la modalidad de transporte aéreo se aplicará de conformidad al Artículo 11 del Decreto Supremo N° 24718 de 22 de julio de 1997.

ARTICULO 98. (PAGO). Los pagos de la tasa de regulación serán efectuados por los operadores de servicios de transporte y administradores de infraestructura en sus diferentes modalidades, en la forma y plazos establecidos en los contratos y autorizaciones.

ARTICULO 99. (OBLIGATORIEDAD DE PAGO). La tasa de regulación deberá pagarse en forma independiente de la presentación de cualquier impugnación o recurso planteado en contra de las Resoluciones de la Autoridad Regulatoria.

ARTICULO 100. (INCUMPLIMIENTO DE PAGO). El incumplimiento o falta de pago de la tasa de regulación, en el plazo de 6 meses, será sancionado con una multa igual a la tasa de regulación incumplida.

ARTICULO 101. (CONCILIACIÓN DE INGRESOS Y PAGOS). 1. Al término de cada gestión, la Autoridad Regulatoria debe efectuar la conciliación de pagos de la tasa de regulación, con los operadores, Administradores Aeropuertos, en base a la totalidad de ingresos brutos generados directa o indirectamente durante la gestión por la explotación de servicios de transporte.

2. Mediante la conciliación de pagos, se determinarán saldos entre el monto del pago anual efectuado y los resultados de los estados financieros auditados de los operadores, Administradores Aeropuertos, así como otros parámetros establecidos por la Autoridad Regulatoria.

3. La conciliación de la tasa de regulación será efectuada de acuerdo a la forma y plazos determinados por la Autoridad Regulatoria cuyos resultados determinarán lo siguiente:

a. Si se obtiene un saldo mayor de pagos efectuados por el operador o administrador de infraestructura, a la tasa de regulación, el monto pagado en exceso, pasará a cuenta para el siguiente periodo que corresponda.

b. Si se obtiene un saldo menor de pagos efectuados por el operador o administrador de infraestructura, a la tasa de regulación, deberá ser reintegrado a la Autoridad Regulatoria, de acuerdo a la forma y plazos determinados para este fin.