



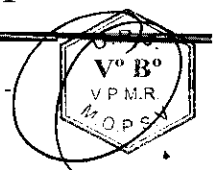
## RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 203

La Paz, 24 JUL 2015

**VISTOS:** el recurso jerárquico planteado por Williams Fernando Balladares Machicado y Norman Omar Oliden Zuñiga, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima - ENTEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 189/2015 de 20 de febrero de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

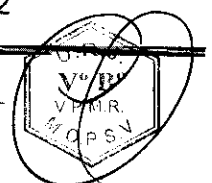
**CONSIDERANDO:** que el recurso jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes.

1. Mediante Auto ATT-DJ-A TL 0854/2013 de 26 de diciembre de 2013, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió: **i)** Formular cargos en contra de ENTEL S.A. por el presunto incumplimiento a lo establecido en el numeral 17.02 de su Contrato de Concesión para prestar el Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional y 16.02 de sus Contratos de Concesión para el Servicio Local de Telecomunicaciones de acuerdo a lo fundamentado en el considerando 3.2 del citado Auto; **ii)** Formular cargos en contra de ENTEL S.A. por el presunto incumplimiento a lo establecido en el inciso c) del párrafo II del artículo 21 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 al no haber remitido documentación respaldatoria para la verificación de las metas correspondientes a la gestión 2011: Tiempo Máximo de Espera para Conexión, Tiempo de Respuesta del Operador (Llamadas locales); Tiempo de Respuesta del Operador (Llamadas nacionales), Tiempo de Respuesta del Operador (Llamadas Internacionales) del Servicio Local de Telecomunicaciones; Obligación en el Área Rural, Tiempo de Respuesta del Operador (Llamadas nacionales) Tiempo de Respuesta del Operador (Llamadas Internacionales), Disponibilidad de Red de Servicios Satelitales del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional; Llamadas Locales Completadas, llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas, Tiempo de Respuesta del Operador a Llamadas Nacionales, Tiempo de Respuesta del Operador a Llamadas Internacionales del Servicio Móvil Celular y Comunicaciones PCS y Disponibilidad de la Red de Servicios Portadores del Contrato de Servicios Portadores. **iii)** Formular Cargos contra ENTEL S.A. por el presunto incumplimiento a lo establecido en el inciso b) del párrafo II del artículo 21 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 por haber remitido presunta documentación falsa y/o engañosa para la verificación de sus metas; y **iv)** Otorgar a ENTEL S.A. 10 días para contestar los cargos formulados (fojas 1005 a 1018).
2. A través de notas SAR/1402072 y 1404007 de 18 de febrero y 1° de abril de 2014, respectivamente, ENTEL S.A., contestó a la formulación de cargos efectuada y presentó descargos (fojas 977 a 999).
3. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0491/2014 de 3 de abril de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió: **i)** Declarar probados los cargos formulados en contra de ENTEL S.A. en el artículo Primero del Auto ATT-DJ-A TL 0854/2013 e imponer la multa de Bs3.300.000.-; **ii)** Declarar probados los cargos formulados en contra de ENTEL S.A. en el artículo Segundo del Auto ATT-DJ-A TL 0854/2013 por la comisión de la infracción establecida en el inciso c) del párrafo II del artículo 21 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 en la meta Tiempo de Respuesta del Operador e imponer la multa de Bs2.088.000.-; **iii)** Declarar improbados los demás cargos formulados en el artículo Segundo del Auto ATT-DJ-A TL 0854/2013; y **iv)** Declarar improbados los cargos formulados en el artículo Tercero del referido Auto (fojas 917 a 949).
4. El 8 de julio de 2014, Mary Sonia Wilkinson Ortiz, en representación de ENTEL S.A., interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0491/2014 (fojas 866 a 871 vuelta).





5. El 11 de julio de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1210/2014 que resolvió aceptar el recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0491/2014 interpuesto por Mary Sonia Wilkinson Ortiz, en representación de ENTEL S.A., disponiendo la nulidad del procedimiento hasta el vicio más antiguo, es decir hasta el Auto ATT-DJ-A 0028/2014 de 15 de enero de 2014 inclusive, instruyendo a la Jefatura de Operaciones Legales emitir un nuevo Auto de apertura de término de prueba (fojas 855 a 864).
6. El 16 de octubre de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió el Auto ATT-DJ-A TL LPP 843/2014 que dispuso la apertura de término de prueba (fojas 843 a 851).
7. El 31 de octubre de 2014, ENTEL S.A., contestó a la formulación de cargos efectuada y presentó descargos (fojas 763 a 840).
8. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014 dictada el 11 de diciembre de 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió: **i)** Declarar probados los cargos formulados en contra de ENTEL S.A. en el artículo Primero del Auto ATT-DJ-A TL 0854/2013 e imponer la multa de Bs3.300.000.-; **ii)** Declarar probados los cargos formulados en contra de ENTEL S.A. en el artículo Segundo del Auto ATT-DJ-A TL 0854/2013 por la comisión de la infracción establecida en el inciso c) del parágrafo II del artículo 21 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 en la meta Tiempo de Respuesta del Operador y Llamadas completadas e imponer la multa de Bs2.088.000.-; **iii)** Declarar improbados los demás cargos formulados en el artículo Segundo del Auto ATT-DJ-A TL 0854/2013; y **iv)** Declarar improbados los cargos formulados en el artículo Tercero del referido Auto, en consideración a los siguientes fundamentos (fojas 709 a 737):
- i)** Tiempo Máximo de Espera para la Conexión, Retardo de Tono de Invitación a Discar del Servicio Local de Telecomunicaciones; los alegatos y descargos presentados por el Operador desvirtuaron los cargos formulados.
  - ii)** Tiempo de Respuesta del Operador (Llamadas Locales, Nacionales e Internacionales) del Servicio Local de Telecomunicaciones; el operador no cuenta con información del total de intentos que requieran la atención de un operador, debido a una interpretación errónea que hacen de la definición de la meta de su contrato de concesión; ENTEL S.A. no desvirtuó los cargos formulados por la no presentación de información para la correcta verificación de la meta.
  - iii)** Obligación en el Área Rural, Disponibilidad de la Red de Servicios Satelitales del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional; los alegatos y descargos presentados por el Operador desvirtuaron los cargos formulados.
  - iv)** Tiempo de Respuesta del Operador (Llamadas Nacionales e Internacionales) del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional; ENTEL S.A. no desvirtuó los cargos formulados por la no presentación de información para la correcta verificación de la meta.
  - v)** Llamadas Locales Completadas, Llamadas Larga Distancia Nacional Completadas y Llamadas Larga Distancia Internacional Completadas. Tiempo de Respuesta del Operador en Llamadas Nacionales e Internacionales, del Servicio Móvil Celular y Comunicaciones PCS; el operador no desvirtuó los cargos formulados por la no presentación de información para la correcta verificación de las metas.
  - vi)** Disponibilidad de Red de Servicios Portadores; los alegatos y descargos presentados por el operador desvirtuaron los cargos formulados.
  - vii)** Retardo en Obtención del Tono de Invitación a Discar del Servicio Local de Telecomunicaciones y Corrección de Fallas en el Área Rural del Servicio de Alquiler de Circuitos; el operador desvirtuó el haber presentado información falsa o engañosa.





viii) En conclusión, ENTEL S.A. ha incumplido en la gestión 2011, en la Meta de Calidad Tiempo de Congestión en Rutas Finales en 33 rutas y no presentó la información que permita la correcta verificación de las siguientes Metas Tiempo de Respuesta del Operador en los servicios Local de Telecomunicaciones, Larga Distancia Nacional e Internacional y Móvil PCS y las Metas Llamadas Locales Completadas, Llamadas Larga Distancia Nacional Completadas y Llamadas Larga Distancia Internacional Completadas” de los servicios Móvil Celular y Comunicaciones PCS durante la gestión 2011.

ix) La sanción por el incumplimiento de las metas: Tiempo de Respuesta del Operador del Servicio Local de Telecomunicaciones y Llamadas Locales Completadas, Llamadas Larga Distancia Nacional Completadas y Llamadas Larga Distancia Internacional Completadas del Servicio Móvil Celular y Comunicaciones PCS fue efectuada de acuerdo al parágrafo II del inciso c) del artículo 21 y al artículo 6 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950; debiendo aplicarse la multa de Bs2.088.000.-

x) De acuerdo a lo establecido en el Anexo 17.01 del Contrato de Concesión del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional la sanción que corresponde aplicar por el incumplimiento de la meta “Tiempo de Congestión en Rutas Finales” del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional en 33 rutas, es de Bs3.300.000.-

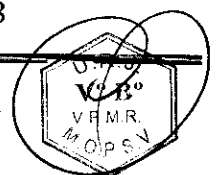
9. Mediante memorial recibido el 6 de enero de 2015, Williams Fernando Balladares Machicado y Norman Omar Oliden Zuñiga, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima - ENTEL S.A. interpusieron recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014, fundamentándolo en los siguientes argumentos (fojas 691 a 696):

#### **Meta Tiempo de Congestión en Rutas Finales**

i) El Contrato de concesión define a la meta como: “(...) El tiempo de congestión de los enlaces de rutas finales en la hora de máximo tráfico será menor al 1% durante el 99% de los días del año (...)”, aspecto que requería de una estructuración lógica y formal y de una metodología de cálculo, lineamientos que nunca fueron emitidos por el regulador ni puestos en conocimiento de ENTEL S.A.; la metodología debía oficializarse antes de iniciar cualquier proceso de verificación de metas, antes de procesar y calcular los niveles alcanzados según los reportes que se entregan al regulador; la Resolución recurrida solo cita que el operador incumplió en 33 rutas, que registraron congestión mayor al 1% durante el 94% de los días del año, sin considerar la metodología aplicada por ENTEL S.A., es cuestionable la interpretación del regulador sobre las definiciones del contrato de concesión que se basaron en redes y enlaces de rutas con capacidades ya obsoletas, que además carecen de precisión sobre la metodología a seguir en la evaluación de la meta y no considera la topología de red de ENTEL S.A. en actual operación.

ii) En las comunicaciones efectuadas por ENTEL S.A. se solicitó, sin resultado alguno, aclaraciones respecto a que el informe sobre el cual se emite un dictamen de incumplimiento de la meta, señala que se habría considerado tráfico entrante, sin embargo, se hace mención al parámetro TV\_O, el cual según la nomenclatura se utiliza para tráfico saliente.

iii) Se hace notar la carencia de objetividad por parte del ente regulador cuando señala en la RAR ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014 que: “(...) Para una correcta verificación de esta meta se debe utilizar el contador ATB\_TIME que indica información sobre cuántas veces la ruta ha dado tono de congestión, así como el tiempo que la ruta tiene congestión”, sin tomar en cuenta que según lo señalado en la nota SAR/1402072 de 18 de febrero de 2014, el parámetro ATB\_TIME no refleja la experiencia del usuario, principalmente por la cantidad de rutas de desborde con las que cuenta ENTEL S.A., situación que posibilita que una ruta principal para ciertos destinos puedan catalogarse como desborde para otros, además de la amplia explicación y ejemplos que se remitieron oportunamente al regulador donde se evidencia que existen casos de horas en las que se registran niveles de tráfico bajos respecto a la cantidad de circuitos instalados, periodos en los cuales el ATB\_TIME se habría incrementado, por lo que se concluye que se debería considerar los niveles de servicio ofrecidos al usuario y ponderar los esfuerzos del operador para brindar





la mejor calidad de servicio, no forzando la interpretación de un documento que carece de precisión para efectuar fallos en desmedro del operador.

iv) ENTEL S.A. mide ese indicador en función a la Probabilidad de Pérdida a partir de Erlang B tomando en cuenta datos históricos relacionados a cada una de las rutas, para después calcular el tiempo de congestión de las rutas en función al Grado de Servicio establecido, metodología que se debe considerar como la más adecuada para verificar el desempeño en las rutas de interconexión según la topología de red con la que opera ENTEL S.A. y que brinda niveles adecuados de servicio a los usuarios.

#### **Meta Tiempo Respuesta del Operador.**

v) La ATT señala que el operador no cuenta con información del total de intentos que requieran la atención de un operador, debido a una interpretación errónea que hacen de la definición de la meta del contrato de concesión; se aclara que en ninguna instancia del proceso el regulador ha sido preciso al definir esa supuesta falencia en la interpretación por parte de ENTEL S.A., aspecto que produce indefensión ante la carencia de aclaraciones técnicamente argumentadas.

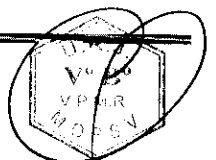
El contrato de concesión no establece como necesario el valor de total de intentos en el cálculo de la meta y es claro en indicar que corresponde a la Respuesta del Operador de Llamadas de Reclamos (reparaciones), informes, larga distancia nacional e internacional, entendiéndose como Operador de Llamadas al *Call Center*, considerando que la totalidad de llamadas que ingresan a éste son inmediatamente atendidas por el IVR (Respuesta de voz interactiva) teniendo de esta manera la disponibilidad inmediata de opciones de información y reclamos, entre otras; estos argumentos fueron presentados oportunamente con nota SAR/1402072 de 18 de febrero de 2014 y Memorial de 31 de octubre de 2014, debido a que es cuestionable la interpretación efectuada sobre las definiciones existentes en el contrato de concesión, el cual no precisa la metodología a seguir para la evaluación de la meta.

vi) La escueta definición del Contrato de Concesión, es suficiente para considerar que la atención del operador de llamadas está basada únicamente en aquellas llamadas recibidas por la Central del *Call Center* que solicitan la atención de un agente y no así del total de las llamadas ingresadas a la Central como erróneamente se señala en la Resolución impugnada, debido a que en primera instancia la totalidad de las llamadas son inmediatamente atendidas mediante IVR, sin necesidad de ocupar un agente, cumpliéndose de ésta manera por defecto la meta.

#### **Metas Llamadas Locales Completadas, Llamadas de Larga Distancia Nacional Completadas y Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas.**

vii) Respecto a tales metas, que el regulador afirma que se "debió tomar acciones para que cada una de las centrales instaladas por el mismo, le den la información estadística para la correcta verificación del cumplimiento de metas, además que "no es lo mismo verificar el 100% del tráfico generado por sus usuarios comparado con el 94% de su PPIH (Pre-pago In House)"; cabe destacar la falta de consideración de los argumentos presentados por ENTEL S.A. y la carencia de objetividad en el análisis de lo señalado en la nota SAR/1402072 de 18 de febrero de 2014 y ratificado en el memorial de 31 de octubre de 2014, documentos en los que se explicó que ENTEL S.A. no puede uniformar sus reportes estadísticos de manera distribuida. Al respecto, la Resolución impugnada no realizó un análisis técnico suficiente para determinar que la información entregada no contiene lo solicitado, ya que el análisis debió centrarse en determinar si los contadores entregados no contienen la información necesaria para evaluar el comportamiento de la red móvil en cuanto a la completitud de llamadas.

viii) Se vulneró la garantía del debido proceso, el derecho a la defensa, a la seguridad jurídica, la aplicación del principio de sometimiento pleno a la Ley y los principios de Legalidad, Informalismo, Verdad material y Tipicidad.





10. El 20 de febrero de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJRA TL LP 189/2015 que resolvió: i) Aceptar el recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014 interpuesto por ENTEL S.A. y ii) Dejar sin efecto el artículo Segundo de la parte resolutive de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014, basándose en los siguientes fundamentos (fojas 659 a 668):

i) La definición de la meta Tiempo de Congestión en Rutas Finales del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional, está claramente establecida en el inciso D. del Anexo 8.04 (f) de su contrato de concesión señalando la obligación del operador de cumplir con: "el tiempo de congestión de los enlaces de rutas finales en la Hora de Máximo Tráfico será menor a 1% durante el 99% de los días del año"; obligación que para su evaluación requiere de un procedimiento y una metodología de cálculo cuyos fundamentos deben estar basados en la tecnología y topología de red que posea el Operador.

Mediante inspecciones en sitio y requerimientos de información, actualizada al momento de la evaluación, se estructuran los procedimientos y las metodologías de cálculo de las metas para cada gestión, que es oficializada al operador a través del acto administrativo de Evaluación de Metas de Expansión y Calidad. Las metodologías para la evaluación de las metas tienen como único basamento el respectivo Contrato de Concesión y la normativa vigente y pueden diferir de las que utiliza el operador.

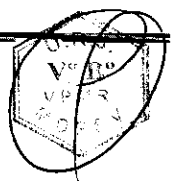
El memorial 1410186 de 31 de octubre de 2014, no contiene ningún argumento que sea referido a la meta "Tiempo de congestión en rutas finales" del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional. Los respaldos desarrollados por ENTEL S.A. en la nota SAR/1402072 fueron respondidos en el Análisis Técnico del Considerando 3 de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0491/2014.

ii) El operador no especifica cuáles serían las comunicaciones que no habrían sido consideradas destacándose, en todo caso que la medición puede considerar tanto tráfico entrante como tráfico saliente dependiendo de las características de la ruta de enlace evaluada.

iii) Respecto a lo señalado por ENTEL S.A. respecto a una supuesta falta de objetividad al analizar los descargos presentados y a que debería considerar los niveles de servicio ofrecidos al usuario y ponderar los esfuerzos que hace el operador para brindar la mejor calidad de servicio y tomar en cuenta el verdadero desempeño de la red hacia los usuarios; debe precisarse que el operador confunde dos metas totalmente distintas realizando la explicación de Congestión en Rutas Finales con el concepto de la meta Llamadas Completadas, toda vez que, las rutas de desborde son consideradas en la evaluación de las metas donde el parámetro a medir está relacionado con que la llamada del usuario sea completada. La congestión de una ruta es medida en contadores específicos de acuerdo a cada conmutador y su verificación fue resultado de un trabajo técnico del regulador, cuyo detalle se encuentra desarrollado en el Considerando 3 del Auto ATT-DJ-A TL 0854/2013. El descargo sobre una supuesta carencia de objetividad, debió incluir un respaldo técnico de sus argumentos en cada una de las rutas incumplidas.

iv) En relación a las mediciones realizadas para la evaluación de la meta de calidad, éstas tienen como único basamento el respectivo contrato de concesión y la normativa vigente, en este sentido, pueden diferir de las que utiliza el operador en los casos en que ENTEL S.A. esté utilizando una metodología diferente o una fórmula no adecuada, toda vez que, la congestión calculada por metodologías de Grado de Servicio son utilizadas para efectos de diseño de red donde entran en consideración parámetros probabilísticos y no son adecuadas para medir calidad de servicio.

v) Los descargos presentados por el operador en el proceso de evaluación de la meta Tiempo de congestión en rutas finales del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional de ENTEL S.A. para la gestión 2011 no son prueba suficiente para revocar el punto resolutive Primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP





2307/2014, toda vez que, al tratarse de un proceso de medición enteramente técnico no se encontraron los elementos de convicción suficientes que respalden alguna vulneración de sus derechos, según análisis desarrollado en el Informe Técnico ATT-DFC-TNF TEC LP 99/2015 de 13 de febrero de 2015, así mismo, el cálculo de la sanción desarrollado en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014, que declara probados los cargos formulados mediante el punto resolutivo Primero del AUTO ATT-DJ-A TL 0854/2013, está de acuerdo a lo establecido en su condición contractual.

vi) La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014, en el numeral 3.1.2 del Considerando 3, no hace referencia a la instancia o procedimiento mediante el cual el Ente Regulador solicitó la información del total de intentos de llamadas al operador para la meta "Tiempo de respuesta del operador" del Servicio Local de Telecomunicaciones, por tanto, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014, en el numeral 3.1.2 del Considerando 3, no analiza la documentación presentada puesto que ENTEL S.A. presenta información pero que no es específica para el análisis de dicha meta que permita analizar lo peticionado y poder compararlo con los contadores entregados por ENTEL S.A., por tanto, al no existir congruencia en el respaldo documental suficiente sobre el requerimiento de información para la verificación del cumplimiento de la meta Llamadas Locales Completadas del servicio Móvil Celular y Comunicaciones PCS, no se puede afirmar que existió falta de presentación de datos o documentación.

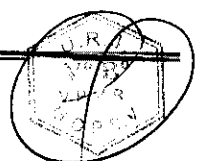
vii) Sobre la supuesta vulneración a la garantía del debido proceso y derecho a la defensa, a la seguridad jurídica, aplicación del principio de sometimiento pleno a la Ley y los principios de Legalidad, Informalidad, Verdad material y Tipicidad, cabe señalar que el ente regulador enmarcó todas sus actuaciones en el procedimiento establecido por la normativa vigente, cumpliendo cada una de las etapas establecidas en la misma; preservando la garantía del debido proceso y aplicando todos los principios que rigen la actividad administrativa.

11. El 13 de marzo de 2015, Williams Fernando Balladares Machicado y Norman Omar Oviden Zuñiga, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima - ENTEL S.A., interpusieron recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 189/2015, reiterando los argumentos expuestos en su recurso de revocatoria y añadiendo los siguientes (fojas 633 a 637 vuelta):

i) Sobre la meta Tiempo de Congestión en Rutas Finales, según la RAR ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014 la ruta BARG7 habría registrado una diferencia de 33.52 puntos porcentuales entre el valor verificado y el valor establecido para el cumplimiento de la meta, afirmación basada en la metodología aplicada por la empresa a cargo del proceso de Verificación de Metas de Calidad de la gestión que como se verá líneas abajo no refleja la experiencia de calidad de servicio ofrecido a nuestros usuarios. Según la metodología presentada oportunamente por ENTEL S.A. se efectúa una revisión de valores diarios alcanzados para la ruta BARG7, en la hora pico del día, aplicando la fórmula de Erlang B tomando en cuenta el tráfico cursado y los circuitos en operación sujeto a la parametrización de un valor de Grado de Servicio igual a 1% tal y como se establece en el contrato de concesión.

Como resultado de esta revisión, se obtiene que la ruta BARG7 no habría registrado ningún día de congestión en la hora pico. Ante tal situación, conforme lo descrito en el Contrato de Concesión como "El tiempo de congestión de los enlaces de rutas finales en la hora de máximo tráfico será menor al 1% durante el 99% de los días del año", se concluye que la ruta BARG7 tuvo niveles menores a 1% durante el 100% de los días del año.

En cuanto a la Ruta BMCI8, según la RAR ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014 habría registrado una diferencia de 1.19 puntos porcentuales entre el valor verificado y el valor establecido para el cumplimiento de la meta. Según la metodología presentada oportunamente por ENTEL S.A. se efectúa una revisión de valores diarios alcanzados para la ruta BMCI8, en la hora pico del día, aplicando la fórmula de Erlang B tomando en cuenta el tráfico





cursado y los circuitos en operación sujeto a la parametrización de un valor de Grado de Servicio igual a 1% tal y como se establece en el contrato de concesión.

Como resultado de esta revisión, se obtiene que la ruta BMCI8 habría registrado tres días de congestión en la hora pico los días 3, 10 y 17 de abril de 2011. Al haberse incumplido el nivel exigido de Grado de Servicio en 3 días del año corresponde calcular el porcentaje que éste incumplimiento representa sobre los 365 días del año. De esta manera por relación directa se concluye que 3 días del año representa el 0,82% del mismo. Ante tal situación, conforme lo descrito en el Contrato de Concesión como 'El tiempo de congestión de los enlaces de rutas finales en la hora de máximo tráfico será menor al 1% durante el 99% de los días del año, se concluye que la ruta BMCI8 tuvo niveles menores a 1% durante el 99.18% de los días del año.

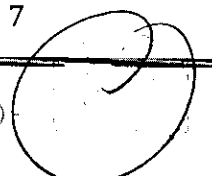
En ambos casos el dictamen señalado por el ente regulador en la RAR ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014 referente al nivel alcanzado para la ruta BARG7 como BMCI8, demuestra carencia de objetividad y análisis de carácter técnico, motivo por el cual el regulador debe revisar y considerar los valores obtenidos para las 33 rutas observadas mismas que fueron objeto para el traslado de cargos mediante Auto ATT-DJ-A TL 0854/2013 y así obtener los valores reales que reflejen el verdadero nivel de calidad ofrecido a los usuarios.

12. A través de Auto RJ/AR-019/2015 de 24 de marzo de 2015, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico planteado por Williams Fernando Balladares Machicado y Norman Omar Oviden Zuñiga, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima - ENTEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 189/2015 de 20 de febrero de 2015, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 1063).

**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ-N° 705/2015 de 24 de julio de 2015, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se acepte el recurso jerárquico planteado por recurso jerárquico planteado por Williams Fernando Balladares Machicado y Norman Omar Oviden Zuñiga, en representación de ENTEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 189/2015 de 20 de febrero de 2015, y, en consecuencia, dejar sin efecto el punto resolutivo Primero de dicha Resolución únicamente con referencia al punto resolutivo primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014, a objeto de que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes proceda a emitir una nueva Resolución Administrativa Regulatoria que resuelva, en el plazo de 30 días hábiles administrativos, prorrogables por otros 30 días en caso de apertura de término de prueba, de acuerdo a lo previsto por el parágrafo I del artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014 de 11 de diciembre de 2014, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en ese Informe; únicamente sobre la meta "Tiempo de Congestión en Rutas Finales" del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional correspondiente a la gestión 2011.

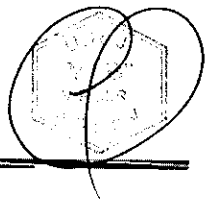
**CONSIDERANDO:** que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y considerando lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 705/2015, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El parágrafo I de la Disposición Transitoria Tercera de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación determina que de forma transitoria hasta que se apruebe el reglamento de calidad para cada uno de los servicios, quedan vigentes las metas de calidad actuales. El incumplimiento de las mencionadas metas será sancionado de acuerdo a los procedimientos y multas establecidos en los respectivos contratos.





2. Los incisos d) y l) del artículo 17 del Decreto Supremo N° 0071 de Creación de las Autoridades de Fiscalización y Control Social establecen entre las competencias de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes, actualmente Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, las de 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 y el implementar los aspectos relativos a la regulación, control, fiscalización y supervisión de los sectores de telecomunicaciones y transportes, en el marco de la Constitución Política del Estado.
3. El Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, establece el procedimiento para sustanciar de oficio el proceso administrativo sancionador. El artículo 76 del citado Reglamento dispone que el Superintendente, en el caso el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, podrá iniciar de oficio una investigación cuando considere que pueda existir infracción a las normas legales, reglamentarias o contractuales vigentes en los sectores regulados; a su vez, el artículo 77 del referido Reglamento señala que, concluida la investigación, en caso de existir indicios de contravención al orden jurídico regulatorio, el regulador formulará cargos contra el presunto responsable y correrá traslado de los cargos a éste para que los conteste en el plazo de 10 días; por su parte, los artículos 78 y 79 de tal disposición reglamentaria prevén que se podrá disponer la apertura de un término de prueba y de alegatos. A su vez, el artículo 80 de ese Reglamento establece que se dictará resolución declarando probada o improbada la comisión de la infracción; si se declara probada, se ordenará el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias o contractuales infringidas, la reparación de las consecuencias de la infracción dentro del marco establecido por el orden jurídico regulatorio e impondrá al responsable la sanción que corresponda.
4. El inciso c) del párrafo II del artículo 21 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 dispone que constituye infracción contra las atribuciones de la autoridad reguladora, la falta de presentación de reportes, datos o documentación respaldatoria de las metas de expansión, calidad y modernización establecidas en los contratos de concesión.
5. El numeral 17.02 del Contrato de Concesión para la operación de una Red Pública de Telecomunicaciones y para la prestación del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional de ENTEL S.A. establece que la Superintendencia de Telecomunicaciones notificará la imposición de la multa al supuesto infractor, mediante una resolución administrativa dando diez (10) días calendario para la presentación de pruebas de descargo. Una vez transcurrido el plazo estipulado emitirá la Resolución que imponga la sanción pertinente.
6. El inciso D del Anexo 8.04(f), del referido Contrato establece que el Tiempo de Congestión en Rutas Finales en la hora de máximo tráfico será menor al 1% durante el 99% de los días del año.
7. Los párrafos I y II del artículo 73 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo señalan que son infracciones administrativas las acciones u omisiones expresamente definidas en las leyes y disposiciones reglamentarias y que sólo podrán imponerse aquellas sanciones administrativas expresamente establecidas en las leyes y disposiciones reglamentarias.
8. Los incisos b) y e) del artículo 28 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo señalan entre los elementos esenciales del acto administrativo la Causa, precisando que el acto deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable y el Fundamento, indicando que deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitir el acto.





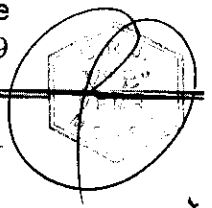


9. Una vez expuestos los antecedentes y la normativa aplicable al caso, cabe precisar que la controversia en el mismo se centró en determinar si ENTEL S.A. presentó la información respaldatoria requerida para evaluar el cumplimiento de la meta de calidad Tiempo de Congestión en Rutas Finales, establecida en su Contrato de Concesión, Autorización Transitoria Especial, para operar redes públicas de telecomunicaciones y prestar el Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional correspondiente a la gestión 2011, para lo cual con carácter previo debe analizarse los argumentos del recurrente sobre el supuesto incumplimiento a los principios de tipicidad y la falta de motivación y fundamentación en el que supuestamente habría incurrido el regulador al emitir el acto impugnado.

10. Es necesario precisar que de la revisión del expediente del caso se constató que el punto dispositivo Primero del Auto ATT-DJ-A TL 0854/2013 formuló cargos a ENTEL S.A. "(...) por el presunto incumplimiento establecido numeral 17.02, de su Contrato del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional ...", tipificación errónea que fue reiterada por el punto dispositivo Primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014 que determino: "DECLARAR PROBADOS LOS CARGOS impuestos en el ARTICULO PRIMERO del Auto ATT-DJ-A TL 0854/2013 de 26 de diciembre de 2013, al haber incumplido lo establecido en el numeral 17.02 de su Contrato del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional "Tiempo de Congestión en rutas finales" en 33 rutas, por tanto IMPONER a ENTEL S.A. la multa de Bs3.300,000,00 (tres millones trescientos mil 00/100 bolivianos)". Al respecto es menester aclarar que el numeral 17.02 del Contrato de Concesión para la operación de una Red Pública de Telecomunicaciones y para la prestación del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional de ENTEL S.A. establece que la Superintendencia de Telecomunicaciones notificará la imposición de la multa al supuesto infractor, mediante una resolución administrativa dando diez (10) días calendario para la presentación de pruebas de descargo. Una vez transcurrido el plazo estipulado emitirá la Resolución que imponga la sanción pertinente. Es decir, no tipifica ninguna conducta infractoria sino que establece el procedimiento a seguir para imponer multas.

Si bien en su momento ello constituyó una causal de anulabilidad, toda vez que el operador no impugnó tal aspecto y, al contrario, asumió plena defensa para intentar desvirtuar el supuesto incumplimiento a la meta Tiempo de Congestión en Rutas Finales de su Contrato de Concesión para prestar el Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional por lo que se evidencia que tenía pleno conocimiento de los cargos formulados y del tipo infractorio en el que supuestamente había incurrido, haciendo uso de todos los recursos establecidos en la normativa vigente, no resulta pertinente reencauzar el proceso por esa causa; debiendo únicamente llamar la atención al regulador a fin de que evite ese tipo de prácticas que en algún caso podrían lesionar los derechos de los administrados.

11. En cuanto al análisis efectuado por el ente regulador en el Considerando 4 de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 189/2015, página 4 de 10 de la citada Resolución cursante a fojas 662 del expediente, sobre la presunta meta incumplida, que señala: "El memorial 1410186 de 31 de octubre de 2014, no contiene ningún argumento que sea referido a la meta "Tiempo de congestión en rutas finales" del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional. Los respaldos desarrollados por ENTEL S.A. en la nota SAR/1402072 fueron respondidos en el Análisis Técnico del Considerando 3 de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0491/2014"; únicamente señala la falta de argumentos del referido memorial sobre la meta en cuestión; sin embargo al expresar que los respaldos desarrollados por ENTEL S.A. en la nota SAR/1402072 fueron respondidos en el Análisis Técnico del considerando 3 de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0491/2014, deja de lado que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1210/2014 de 11 de julio de 2014, aceptó el recurso de revocatoria planteado por ENTEL S.A. contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0491/2014 disponiendo la nulidad del procedimiento hasta el vicio más antiguo, hasta el Auto ATT-DJ-A TL 0028/2014 de 15 de enero de 2014, inclusive. Es decir que no existe una respuesta de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes a los descargos presentados por ENTEL S.A. en la nota SAR/1402072, con referencia a la meta "Tiempo de congestión en rutas finales" del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional; aspecto que no puede ser dejado de





lado ya que podría afectar el fondo del recurso analizado, resultando imprescindible que el ente regulador analice y conteste expresamente todos los descargos presentados por ENTEL S.A. en la citada nota.

12. De la revisión de los referidos argumentos planteados por ENTEL S.A. y del análisis de la Resolución impugnada se concluye que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no realizó el análisis correspondiente de tal argumentación a partir de lo cual se establece que el ente regulador en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 189/2015 omitió motivar adecuadamente su pronunciamiento.

13. En función a lo señalado cabe expresar que el fundamento del acto administrativo se refiere a que éste debe expresar en forma concreta las razones que inducen a emitirlo, sustentándose en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable. En el contexto anotado, el acto administrativo, como exteriorización de la voluntad de la Administración Pública que produce efectos jurídicos sobre los administrados, tiene como uno de sus elementos principales a la motivación, la cual debe ser entendida como la explicitación de cuáles son las circunstancias de hecho y de derecho que fundamentan la emanación del acto y que está contenida, en la forma, en la parte considerativa de los fallos administrativos. En ese sentido, todo acto administrativo debe ser motivado, revistiendo la motivación mayor importancia en los actos dictados en ejercicio de facultades discrecionales o que, ante una regla general, permiten la aplicación de una excepción.

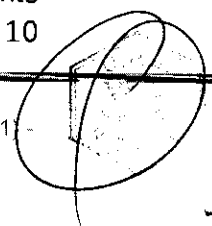
La fundamentación o motivación supone la expresión de las razones que fundan y justifican el acto de la autoridad, lo que constituye una protección de los derechos del administrado, puesto que en el marco de un debido proceso las resoluciones deben decidir de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas por los administrados y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento.

14. Como se tiene dicho, la motivación es un elemento esencial del acto administrativo; consiguientemente, la falta de motivación no solamente supone la existencia de un vicio de forma, sino también y esencialmente implica arbitrariedad, pues el administrado se ve privado de conocer a cabalidad los motivos por los cuales la administración adoptó una determinada decisión, produciéndose, en consecuencia, la vulneración de la garantía del debido proceso en cuanto el administrado tiene derecho a recibir una resolución motivada.

15. Ante la falta de motivación, el acto administrativo se encuentra viciado, en el entendido de que dicho vicio lesiona la validez del acto, ya que la invalidez se constituye en la consecuencia jurídica de la gravedad del vicio. Consiguientemente, el órgano regulador ha incumplido el parágrafo I del artículo 8 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172. Adicionalmente, no se cumplió con el principio de verdad material para que, en base a información integral, la autoridad administrativa, con plena convicción y sustento, pueda emitir el pronunciamiento que corresponda respecto al tema de fondo en cuestión.

Tales aspectos implican, efectivamente, defectos que suponen la anulabilidad del acto administrativo impugnado pues éste carece de esos requisitos indispensables.

16. En consideración a lo analizado, se concluye que habiéndose evidenciado la falta de atención de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes a los descargos presentados por ENTEL S.A. en la nota SAR/1402072, con referencia a la meta "Tiempo de Congestión en Rutas Finales" del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional y siendo esa meta la única que se encuentra en controversia, es necesario que la Autoridad fiscalizadora emita un pronunciamiento expreso respecto a tal argumento. En tal sentido, sin emitir pronunciamiento respecto a otros aspectos expresados por ENTEL S.A., toda vez que el acto revisado en instancia jerárquica, al adolecer de la motivación y fundamentación suficiente no permite que pueda considerarse como eficaz, corresponde, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento





aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, aceptar el recurso jerárquico planteado por Williams Fernando Balladares Machicado y Norman Omar Oviden Zuñiga, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima - ENTEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 189/2015 y, en consecuencia, dejar sin efecto el punto resolutivo Primero de dicha Resolución únicamente con referencia al punto resolutivo primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014, a objeto de que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes proceda a emitir una nueva Resolución Administrativa Regulatoria que resuelva, en el plazo de 30 días hábiles administrativos, prorrogables por otros 30 días en caso de apertura de término de prueba, de acuerdo a lo previsto por el parágrafo I del artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014 de 11 de diciembre de 2014, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución únicamente sobre la meta "Tiempo de Congestión en Rutas Finales" del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional correspondiente a la gestión 2011.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aceptar el recurso jerárquico planteado por Williams Fernando Balladares Machicado y Norman Omar Oviden Zuñiga, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima - ENTEL S.A., en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 189/2015 de 20 de febrero de 2015 y, en consecuencia, dejar sin efecto el punto resolutivo Primero de dicha Resolución únicamente con referencia al punto resolutivo primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014, de 11 de diciembre de 2014, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución únicamente sobre la meta "Tiempo de Congestión en Rutas Finales" del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional correspondiente a la gestión 2011.

**SEGUNDO.-** Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que proceda a emitir una nueva Resolución Administrativa Regulatoria que resuelva, en el plazo de 30 días hábiles administrativos, prorrogables por otros 30 días en caso de apertura de término de prueba, de acuerdo a lo previsto por el parágrafo I del artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2307/2014 de 11 de diciembre de 2014, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en el presente fallo y únicamente sobre la meta "Tiempo de Congestión en Rutas Finales" del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional correspondiente a la gestión 2011.

Comuníquese, regístrese y archívese.

Milton Claros Hinojosa  
MINISTRO  
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda

