



RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 006

La Paz,

1 7 ENE. 2019

VISTOS: El recurso jerárquico planteado por Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima - ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 63/2018 de 22 de mayo de 2018, 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 LP 1438/2015 de 30 de diciembre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos en contra de ENTEL S.A. por el presunto incumplimiento a sus obligaciones establecidas en el inciso ii), punto 7.06 de la Cláusula Séptima de la Autorización Transitoria Especial, antes Contrato de Concesión, Nº 003/95 de Servicios Portadores, en la meta "Disponibilidad de la Red"; incumpliendo el valor objetivo establecido en el Anexo 7.06 del citado Contrato, de acuerdo al cuadro siguiente:

Meta	Servicio	Contrato	ASL	Valor Objetivo	Valor Obtenido
Disponibilidad de la Red	Servicio de Portadores	Autorización Transitoria	Todo el territorio nacional	99.98%	98.61%
		Especial Nº 003/95			

- 2. A través de Nota SAR/1601045 de 15 de enero de 2016, ENTEL S.A., contestó a la formulación de cargos efectuada y presentó descargos.
- **3.** Mediante Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 1/2016 dictada el 11 de mayo de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes declaró probados los cargos formulados en contra de ENTEL S.A. mediante Auto ATT-DJ-A TL-LP 1438/2015, por incumplir la meta "Disponibilidad de la Red" del Servicio de Portadores, correspondiente a la gestión 2013, al no haber alcanzado el valor objetivo establecido en el inciso D del Anexo 7.06 de la Autorización Transitoria Especial Nº 003/95 e impuso la sanción de Bs34.250.000.-
- **4.** El 24 de junio de 2016, Williams Fernando Balladares Machicado y Jessica Pilar Montaño Quispe, en representación de ENTEL S.A., interpusieron recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 1/2016, expresando lo siguiente:
- i) En el Informe Detallado del Servicio de Portadores, en los folios 561 y 562, numeral 2.5 Descripción de la Metodología, se estableció que La Meta No es Posible de Evaluar, afirmando, que ante la imposibilidad de calcular la disponibilidad por ruta, calculó la disponibilidad por sistema afectado; ello confirma modificación de los criterios de evaluación respecto a gestiones pasadas y la intención de evaluar de manera arbitraria los niveles reportados por ENTEL S.A., generándose una incongruencia en la interpretación del informe de investigación.
- ii) Se identifica una equivocada determinación de criterios para la evaluación de registros del GFM (Herramienta informática de gestión de incidencias), efectuada por la empresa consultora y ATT al no tomar en cuenta lo que señala el Anexo 7.06 del Contrato de Concesión que señala: "...Por disponibilidad de la red se entiende el porcentaje anual del tiempo durante el cual la red está transmitiendo señales. Se considera que una red está transmitiendo señales cuando en ambos sentidos de transmisión, no existe interrupción de señales..." ya que según la ATT, respecto al cambio de metodología descrita en la página 7 del AUTO ATT-DJ-A TL LP 1438/2015, señaló que "No se empleó ninguna columna para determinar el tipo de interrupción; la ATT careció de objetividad al sólo considerar los registros que involucran afectación en los sistemas de transmisión.

iii) ENTEL S.A. cuenta con altos niveles de redundancia, por otro lado, el GFM representa una bitácora general de eventos de varios sistemas, dentro de los cuales incluye la red de portadores y de todos los registros relacionados a ese sistema; algunos no representan afectación de









servicio ni periodos de indisponibilidad de la red; pero omitiendo estas consideraciones la ATT plantea una metodología, alternativa de cálculo que involucre la totalidad de eventos sin un análisis adecuado de cada uno de ellos.

- iv) Se individualizó algunos ejemplos de casos que generan registros de GFM que no involucran afectación de servicio pero que la ATT sin criterio técnico, ni valoración correcta de la información remitida toma en cuenta como periodos de indisponibilidad: a) Registros de eventos relacionados con la implementación de proyectos de ampliación de red de fibra óptica que no afectaron a servicios cursados. b) Registros de eventos generados para reportar las anomalías de la red de gestión de sistemas de transmisión; mismas que no afectaron a servicios de telecomunicaciones cursados. c) Registros generados para reportar la variación de nivel de portadoras ópticas en el sistema Anillo Nacional DWDM, a consecuencia de la adición de nuevas portadoras ópticas. Eventos que no afectaron a servicios cursados. d) Todos los servicios cursados por los sistemas de transmisión Anillo Nacional Siemens Anillo Nacional Huawei 1, Anillo Nacional Huawei 2 y Anillo Nacional DWDM, están provistos con rutas de respaldo automático para casos de un corte de fibra óptica o falla de equipo en un nodo (una apertura de anillo). Por lo cual, en caso de corte de fibra óptica; los servicios no están afectados. Esa característica de operación ha sido explicada a la consultora cuando realizó la visita a instalaciones de ENTEL; sin embargo, en el proceso de evaluación de la red, la consultora incluyó todos los tiempos de tickets que describen una apertura de anillo por corte, de fibra óptica o por trabajos de mantenimiento, como si estos eventos hubiesen afectado a los servicios cursados, aunque en el GFM está registrado sin afectación de servicios. e) Los sistemas de transmisión de fibra óptica punto a punto en la red de ENTEL están implementados con unidades redundantes, a nivel de equipos y enlaces; por lo cual la falla en la unidad redundante no afecta a servicios cursados; la consultora incluyó en la evaluación todos los tickets generados de fallas de equipos o enlaces redundantes que no afectaron a servicios. f) Los sistemas de radioenlaces también están implementados con unidades de respaldo en configuración hot/stand by o 1+1. La falla en unidad redundante no afecta a servicios. Sin embargo, la consultora incluye los tiempos de tickets sin afectación de servicio para la evaluación. g) En la evaluación la consultora incluyó tiempos de eventos de redes de acceso, que no se utilizan para el servicio de portadoras (radioenlaces de acceso móvil, anillos urbanos de fibra óptica). En el diagrama de topología de red de transmisión presentada a la ATT no figuran estas redes como objeto de evaluación.
- v) Sobre lo descrito por la ATT en la página 3 del AUTO ATT-DJ-A TL LP 680/2016, cuando se solicito la aclaración y/o complementación de la razón por la que no se tomó en cuenta la información registrada en el campo Servicios Afectados para la realización, de su metodología alternativa la ATT sólo aclaró que le metodología entregada por ENTEL S.A. no utiliza el campo servicio afectado para la medición de la meta. La referencia, hacia el ejemplo práctico solamente aplica a aquellos eventos cuando sucede Doble Apertura de los Anillos Fibra Óptica, cuando se registran dos eventos con un mismo sistema de transmisión, en diferentes horarios y con diferentes duraciones, la indisponibilidad del sistema se circunscribe únicamente al periodo de tiempo común en el cual ambos eventos hayan tenido solapamiento; identificándose una falencia de orden técnico de la ATT para distinguir la aplicabilidad de los argumentos de ENTEL S.A., tomando en cuenta que la metodología ejecutada por ENTEL S.A fue desestimada aplicando otra metodología de cálculo alternativa, situación que produce indefensión.
- vi) Respecto a la equivocada consideración de tickets de GFM que se habría agrupado por Sistema afectado para la evaluación de la meta según su metodología alternativa; la ATT, sin fundamento alguno, acepta como válidos aquellos registros de redes de radio TCT, Huawei, Ceragon y ZTE que interconectan nodos de acceso del servicio móvil que no tienen ningún tipo de relación con Servicios Portadores. Asimismo, se agrupó por sistema afectado para la evaluación de la meta, aquellos registros de redes locales que corresponden a bucle local y otras redes que corresponden a acceso de servicio fijo que no tienen relación con Servicios Portadores. Al fiscalizar ese tipo de elementos y sistemas se efectúa doble fiscalización de la operación, lo que podría representar doble sanción, situación que vulnera el derecho al debido proceso.
- vii) Bajo el concepto técnico de evaluación disponibilidad de red de Servicios Portadores, si la red de transporte sufre una falla o como señala el contrato de concesión, interrumpe la transmisión de señales todos los demás servicios asociados a esa capacidad portadora deberían verse afectados. Luego de revisar la información sobre la cual se habría basado la empresa











contratada, se identifican incongruencias sobre los resultados que la metodología alternativa habría obtenido a partir de la agrupación de tickets de GFM objeto de evaluación. Presentando al respecto ejemplos de casos representativos: a) Respecto al nivel de 33% de Disponibilidad del Anillo DWDM correspondiente al mes diciembre de 2013 señalado en el folio 632 del "Informe Detallado del Servicio de Portadores", la metodología es inconsistente ya que esa situación debería haber repercutido en los servicios cursados por el mismo anillo DWDM dentro de los cuales se Incluyen servicio Móvil GSM, UMTS, LTE, Internet y Transmisión de Datos a nivel nacional, es decir, si la afirmación aprobada implícitamente por la ATT respecto a una indisponibilidad de 67% en el Anillo DWDM para diciembre de 2013 fuera real y técnicamente adecuada, debería haberse producido una interrupción masiva de todos los servicios a nivel nacional por alrededor de 20 días durante el transcurso del mes de diciembre, situación que no puede ser confirmada por la ATT. b) Para el anillo nacional DWDM se registra una indisponibilidad de 25 % para el mes de noviembre de 2013 (folió 627), lo cual representaría una interrupción de servicio de aproximadamente 7 días en todo el territorio nacional. c) Respecto al nivel de 60% de Disponibilidad de los 4 Anillos Nacionales correspondientes a diciembre de 2013, citado en el folio 634 del citado Informe, existe una contradicción respecto al 33% de Disponibilidad calculado al anillo DWDM como se habría señalado en el inciso a) precedente, si el dato fuera correcto y la metodología adecuada; esta situación representaría una interrupción de todos los servicios asociados a los 4 anillos de fibra óptica nacionales; es decir, una interrupción total por un periodo aproximado de 12 días. d) Si la metodología fuera correcta; no existirían los valores de indisponibilidad Superiores a 100% que la misma ATT desestimó; como es el caso del DWDM para el mes de enero de 2013, donde se registra una disponibilidad de -540% (folio 577) del mismo Informe.

- viii) Se adjuntó como ejemplo en ANEXO 1 el análisis de la información procesada por la Consultora, incluyendo los supuestos días de interrupción de servicios por cada mes para lo que respecta al anillo nacional DWDM y los 4 anillos nacionales, además de la información de tráfico nacional cursado entre centrales telefónicas EWSD LA PAZ, EWSD COCHABAMBA, EWSD SANTA CRUZ de la red de ENTEL S.A. y tráfico de interconexión de las centrales EWSD de ENTEL con las centrales de conmutación de las cooperativas telefónicas: COTES, COSSET, COTAVI, COTAP, COTEOR y COTEVI. Cabe destacar que los circuitos troncales de interconexión operan a través de los sistemas de transmisión del anillo nacional de fibra óptica, de haberse sucedido periodos de interrupción en los servicios portadores, estos mismos deberían reproducirse en el tráfico cursado, situación irreal, sin fundamento ni principios técnicos. Se adjuntaron los folios 561 y 562 del Informe Detallado del Servicios de Portadores elaborado para la verificación del cumplimiento de la Meta.
- ix) La "exclusión y análisis" representa una contravención al principio de legítima defensa protegida por el principio del debido proceso, principios que la ATT vulneró al efectuar cambios en la forma de evaluar la meta en relación a gestiones anteriores, incumpliendo lo dispuesto en la Resolución Ministerial 0330/2010, que debía oficializarse la metodología a ser empleada por la ATT antes de iniciar un proceso de verificación de metas. La resolución recurrida erróneamente afirma que ENTEL S.A. no cumplió la meta.
- x) Existió vulneración al derecho a la defensa que se encuentra ligado al debido proceso, vulnerado por la ATT con la emisión de la resolución impugnada, así como su elemento congruencia y tipicidad. En la resolución impugnada se vulneraron los Derechos: al Debido Proceso; a la defensa; a la Seguridad Jurídica; al Sometimiento Pleno a la Ley; a la aplicación de los Principios de legalidad, Informalismo, Verdad Material y Tipicidad.
- **5.** El 1º de agosto de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 66/2016 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 1/2016 interpuesto por ENTEL S.A.



7. El 20 de abril de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda aceptó el recurso jerárquico planteado por ENTEL S.A. en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL









LP 66/2016 de 3 de agosto de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, revocó totalmente dicha Resolución e instruyó a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitir una nueva Resolución que resuelva el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 1/2016 de 11 de mayo de 2016, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en ese fallo.

- 8. El 26 de julio de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 80/2017 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 1/2016 interpuesto por ENTEL S.A.
- **9.** El 7 de septiembre de 2017, Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de ENTEL S.A., interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 80/2017, reiterando los argumentos expresados en el recurso de revocatoria interpuesto.
- 10. El 2 de abril de 2018, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda dictó la Resolución Ministerial Nº 114 que resolvió aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 80/2017 de 26 de julio de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, revocar totalmente dicha Resolución e instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que proceda a emitir una nueva Resolución Administrativa Regulatoria que resuelva el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 1/2016 de 11 de mayo de 2016, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en ese fallo.
- **11.** El 14 de mayo de 2018, mediante Nota SAR/1805071 ENTEL S.A. presentó documentación de descargo (fojas 409 a 495).
- **12.** El 22 de mayo de 2018, el ente regulador dictó la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 63/2018 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por ENTEL S.A. en contra de la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 1/2016 de 11 de mayo de 2016, confirmándola totalmente; expresando los siguientes fundamentos (fojas 512 a 560):
- i) Con la información presentada por ENTEL S.A. la meta de "Disponibilidad de Red" del Servicio de Portadores se dictaminó como no posible de evaluar, debido a que se observó la naturaleza del archivo fuente, ya que éste fue extraído del sistema GFM con un proceso manual, por lo que no se garantiza la consistencia de esa información y no así respecto al contenido del archivo que posee información suficiente para medir la meta y puede ser evaluable. La ATT analizó la información remitida por el operador en el archivo "R123 09 2015 20 47 07 xls", archivo fuente para medir la meta. Se realizó el cálculo considerando el campo "Sistema Afectado", que forma parte del archivo fuente, eliminando del cálculo los registros de interrupciones que presentaban inconsistencias en su información, como tiempos de duración negativos, mayores a 43.200 segundos correspondientes a 30 días. No se pudo establecer la relación entre los valores del campo "Sistema Afectado" de la tabla de incidentes (Tickets) con las rutas del archivo "Nuevo Formato ATT Disponibilidad 2013 xlsb" el cual muestra el resultado totalizado por ruta, pese a que el Contrato no señala la discriminación por rutas, conforme se determina en el Anexo 7.06 del mismo la disponibilidad de red: "corresponde a todos los enlaces de radio, fibra óptica y aros, con capacidad superior a 2 Mb/s o 30 canales de voz. Por disponibilidad de una red se entiende el porcentaje anual del tiempo durante el cual la red está transmitiendo señales. Se considera que una red está transmitiendo señales cuando en ambos sentidos de transmisión no existe interrupción de señales o el BER es menos a 10 salvo lapso de tiempo menores a 10 segundos, que no serán considerados."
- ii) La afirmación de ENTEL S.A. sobre la "equivocada" determinación de criterios para la evaluación de registros del GFM no es correcta, toda vez que en la documentación presentada indica que el procedimiento operativo esta en un archivo adjunto sin mencionar el nombre del archivo. ENTEL S.A. describe que todos los incidentes en la red son detectados desde los diferentes sistemas de gestión y son escritos manualmente en la bitácora de seguimiento de actividades e incidentes, y en la herramienta GFM. No explica los criterios de selección para

Carolina Cortez







contar con la información necesaria y realizar la medición de la meta. No existe una estandarización ni uniformidad en el tipo de información que se registra, el análisis y registro del operador es subjetivo. Los datos presentes en el campo R.123_09:1015_20_47_07 no muestran los criterios de selección alegados por el operador, sólo señalan el tipo de sistema afectado sin ningún tipo de exclusión y/o campo que permita filtrar esa información; en el archivo fuente no existe tal información para poder determinar los criterios tal como los propone ENTEL S.A. En el campo "Observaciones" existe un resumen de la falla determinante para la clasificación de la misma según lo reportado por el operador, el uso de este campo hace que el análisis del mismo sea subjetivo y efectuado por el personal técnico de ENTEL S.A. que tiene conocimiento de la topología y funcionamiento de su red. No remitió respaldo de que los registros realizados en la Herramienta GFM que correspondan a indisponibilidad de red. De los ejemplos señalados por el recurrente en su nota SAR11804140 de 25 de abril de 2018 y explicados en el Anexo 4 de ésta, se evidencia que selecciona sólo los tiempos en los que el servicio se vio afectado, dejando de lado el reporte de la red primaria la cual sufrió un corte previo, tomando en cuenta para su reporte el tiempo de la segunda falla, esto es resultado del análisis subjetivo del operador.

- iii) El argumento de que se encuentra una falencia de orden técnico, carece de fundamento toda vez que el análisis correspondiente de la información remitida por ENTEL S.A. está detallado y fundamentado en la RA 1/2016 en su Considerando 5, en las páginas de la 4 a la 20; de la revisión del procedimiento aplicado por ENTEL S.A. se evidencia que no es claro ni detalla la aplicabilidad de los procesos que ejecutaría el operador para obtener la meta. ENTEL S.A. declara que para el cálculo de la meta realiza un filtrado en el sistema GFM utilizando el campo "sistema afectado" sin indicar los criterios aplicados para el mismo; además, que se cuenta con el campo "servicio afectado" sin indicar la incidencia de ese campo al momento de calcular el valor objetivo o el procesamiento del archivo fuente, por lo que el argumento carece de sustento técnico, dado que la ATT analizó toda la documentación remitida y al no encontrar correspondencia entre el procedimiento aplicado y los resultados finales, evaluó la meta de acuerdo al mismo archivo fuente, considerando todos aquellos enlaces de radio, fibra óptica y otros mayores a 2 Mb/s o 1E1, tal como se establece en el Anexo 7.06 del Contrato de Concesión, sin modificar la metodología.
- iv) El Contrato de Concesión determina que se deben medir todos los enlaces de radio, fibra óptica y otros con capacidad mayor a 2 Mb/s o 30 canales de voz. No excluye los enlaces que interconectan nodos de acceso, por lo que se evaluaron todos los enlaces, tal como se especificó en la RA 1/2016 en las páginas 4 a la 20. La afirmación referida a que la ATT aplicó una incorrecta definición de red de servicios de portadores, carece de sustento; el argumento de que la ATT aplicó una metodología alternativa al haber utilizado registros de redes locales y otras redes, no tiene un sustento contractual. La referencia a que ese procedimiento conllevaría una doble sanción carece de sustento siendo que la meta de "Disponibilidad de Red" del servicio de portadores contempla el análisis de cada una de las redes mayores a 2 MB/s y otra meta denominada "Disponibilidad de la red satelital", contenida en el Contrato del Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional. La información fuente es distinta para cada una de esas metas, el cálculo de la meta de "Disponibilidad de Red" del Servicio Portadores se basa en los datos obtenidos por el sistema GFM; al contrario, la meta de "Disponibilidad de la red Satelital" se realiza conforme a la bitácora de eventos generada por el personal de la estación terrena Satelital, evidenciando que no existe doble medición como erróneamente señala el operador.
- v) En cuanto al argumento en relación a la Disponibilidad del Anillo DWDM de 33%, los datos son extraídos de la información fuente presentada por el operador, por lo que la responsabilidad de declarar datos inconsistentes o no reales es de ENTEL S.A. La metodología del operador no es precisa en la explicación del filtrado de casos como los que expone éste; confirmándose que el análisis y los resultados declarados por el recurrente para esta meta son subjetivos, ya que los tickets son resueltos con un análisis del comportamiento de la red y no bajo un programa estándar, lo que lleva a que sólo el personal de ENTEL S.A. pueda interpretar dichos datos y extraerlos de la tabla fuente. En relación a los valores negativos de porcentaje como el ejemplo que menciona ENTEL S.A. de -540%, señalando erróneamente que los registros inconsistentes no fueron tomados en cuenta para el cálculo de la meta; los registros en su conjunto no presentan inconsistencias ni incoherencias, dicho argumento carece de veracidad.

Carolina Cortez O.p.s.

Los folios (577, 632) que menciona ENTEL S.A. forman parte del anexo DR3, DR1 del informe Disponibilidad de Red correspondiente al numeral "Descripción de la metodología aplicada por el







Consultor" del Informe Final de la Consultora, tal anexo tiene carácter informativo de la descripción de la metodología y la información proporcionada por el operador y no forma parte del cálculo de la meta. Los registros involucrados en el cálculo de la meta son aquellos que se muestran en el Anexo de la presente Resolución.

El reporte de disponibilidad por "Sistema Afectado" se encuentra en el Anexo DR3. Los datos de disponibilidad no son consistentes debido a que existen tiempos de indisponibilidad mayores que la disponibilidad prevista en el mismo mes.

Mediante nota con número ATT-DDE-N LP 760/2015 de fecha 7 de septiembre de 2015, se solicitó a ENTEL S.A. toda la información pertinente para la verificación de metas de calidad y servicio para la gestión 2013. La documentación en la que se basó la ATT para la evaluación de la meta fue la presentada por el operador, la cual debía contener todas las consideraciones que sostiene el argumento planteado por éste, además de presentar lo requerido por la ATT en el punto 4 de la nota ATT-DDF-N LP 760/2015. En la documentación remitida no están los criterios de filtrado citados por el operador imposibilitando la reproducción de su procedimiento, por lo que el operador no puede alegar que la ATT hizo una interpretación errónea respecto la meta.

- vi) Respecto a lo argumentado por ENTEL S.A., la definición de la meta no realiza exclusión respecto a los enlaces a ser objeto de evaluación, la interpretación que el operador pretende dar a la meta carece de sustento dado que la definición de ésta es clara en lo referente a lo que se debe medir, por lo que el trabajo del ATT se centró única y exclusivamente a lo señalado en el Anexo 7.06 del Contrato de Concesión. Adicionalmente, revisado el ANEXO 1 adjunto a la nota con cite SAR/1804140 remitida por ENTEL S.A. el 25 de abril del presente año, se puede evidenciar que el operador señala que el criterio de selección de aquellos eventos que forman parte del archivo se encuentra sujetos a interpretación, utilizando un criterio subjetivo y que se encuentra sujeto al análisis del técnico de turno que realiza el llenado de la información. El operador tiene la obligación de proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna, y no como se pretende que la ATT interprete los tickets según la visión propia del operador cuando es obligación de la ATT realizar la evaluación de la meta en forma objetiva.
- vii) Respecto al procedimiento operativo para el cálculo de la meta de "Disponibilidad de la Red" utilizado por ENTEL S.A. remitido a la ATT en el Anexo 3 de la nota con cite SAR/1804140, cabe señalar que la documentación presente en dicho anexo, precisamente en los incisos a), b) y c) del punto 5.1.1., establece que el operador indicó que la información registrada en el GFM no facilita la obtención inmediata de la falla, debido a la no parametrización de información de fallas, por lo que dicha aseveración justifica el hecho de que la ATT al efectuar el cálculo de la meta haya evidenciado valores inconsistentes (negativos, porcentajes mayor a 100% e incluso valores que excedían el tiempo de medición anual), los cuales se excluyeron.
- viii) El operador no especifica ni presenta documentación que señale como aplicó los tratamientos de filtrado que indica en su nota de revocatoria, razón por la que no se puede reproducir su metodología que consiste en interpretar el archivo fuente. Para la meta se evalúan todos los enlaces de radio, fibra óptica y otros, utilizando los archivos fuente correspondientes del sistema GFM; la meta de disponibilidad de la red satelital la cual se evalúa en el servicio de Larga Distancia Nacional Internacional es evaluada bajo las consideraciones de otro archivo fuente el cual es una bitácora de acontecimientos los cuales son transcritos a tina hoja Excel y no forman parte de los archivos del sistema GFM; debe tenerse presente que la evaluación de la meta del servicio de portadores no genera una doble valoración de los archivos fuente.
- ix) La nota con cite SAR/1805071 de 14 de mayo de 2018, contiene el archivo denominado "Fuente Filtrado Fibra Óptica", el operador considera el filtrado del campo "sistema afectado" en el cual se pueden observar los enlaces que no fueron considerados sin razón aparente. Se tiene la información del filtrado aplicado en el campo "servicios afectados" que al igual que en el caso anterior, existen enlaces que no fueron considerados para el filtrado sin poder determinar el criterio utilizado. Se verificó la discrecionalidad al filtrar la información, siendo el único criterio empleado la existencia de corte de servicio, el objetivo de la medición de la red de portadores es verificar la disponibilidad de la infraestructura de la red del operador y no así la continuidad del servicio, que es medida en otras metas; como por ejemplo la completicidad de llamadas.











El archivo denominado "Fuente Filtrado Radioeléctrica" contiene la información filtrada en el campo "Sistema Afectado". Al igual que el caso de filtrado del archivo "fuente filtrado fibra óptica", se identificó el criterio discrecional de filtrado que realizó ENTEL S.A., sin justificación contractual, filtrando considerando parámetros que no se encuentran presentes en el Contrato de Concesión, tales como el "Proyecto BAR y "Radio TCT Huawei"; no siendo válido.

ENTEL S.A. presentó el archivo "R123_09_2015_20_47_07 Selección Tickets red Portadores", pretendiendo que sólo se tomen en cuenta un total de 94 registros de GFM, dejando de lado 5.024 registros que se hallan en el campo evaluación de filtrado por "NO".

Los criterios discrecionales del operador muestran que los tickets catalogados como "Sistema No Portadora Nacional" y "Sistema afectado de la red de portadores pero que el incidente no provocó una indisponibilidad de servicios", no son considerados en el sistema; sin justificación técnica ni respaldo contractual.

En la carpeta "Información de Respaldo" se encuentra otra bajo la denominación de los cuales el primero no pudo ser abierto y los otros dos correos contienen comunicaciones cursadas entre personal de ENTEL S.A. informando sobre trabajos a ser ejecutados; tales correos electrónicos no importan ningún tipo descargo y no inciden en los criterios de valoración de la meta.

El archivo "DATOS META+Relaciones Ticket-Enlace Afectado", muestra en el campo "comentarios adicionales" el criterio subjetivo utilizado por ENTEL S.A. al momento de determinar el tipo de información a utilizar para la meta, hecho que la ATT no puede evaluar.

El archivo denominado "Tabla 2 Cálculo de la Meta Disponibilidad de Red Servicios Portadoresgestión 2013 (Todo) v1", muestra tres distintos resultados obtenidos que denotan el incumplimiento a la meta.

La información remitida a través de la nota con cite SAR/1805071 de 14 de mayo de 2018 consiste en el detalle de los cortes que no son atribuibles a ENTEL S.A. por casos de fuerza mayor respecto a la meta "Disponibilidad de Red". Los documentos presentados como reporte de interrupciones de enlaces de larga distancia por causas de fuerza mayor, muestran los informes de intervención de trabajos durante la gestión 2013; pero no están respaldados con la comunicación a la ATT de esos trabajos. La ATT excluyó de la medición todos los casos reportados como de fuerza mayor o caso fortuito así como las solicitudes de interrupción programada de servicios, totalizando 3071 minutos; el cálculo del valor medido para la gestión 2013 mostró un análisis preciso al momento de evaluar la meta.

- x) La ATT no cambio la forma de evaluar la meta, evaluó acorde al Anexo 7.06 al Contrato de Concesión. No generó indefensión al operador ni se vulneró el debido proceso. ENTEL S.A. sólo transcribió artículos referidos al debido proceso y otros como los artículos 115, 117 y 119 de la Constitución Política del Estado, algunas Sentencias Constitucionales y los incisos c), d) y e) del artículo 4 de la Ley Nº 2341, sin motivar su relevancia con relación al acto impugnado, ni como dicho acto pudo vulnerar esas normas. Sobre el principio de tipicidad, existe una condición contractual a la que el operador se obligó y cuyo incumplimiento está preestablecido como una conducta punible; no vulnerándose tal principio. Sobre la seguridad jurídica, la normativa y la metodología aplicada para la medición de la meta de acuerdo a lo establecido en el Anexo 7.06 del Contrato de Concesión, son de pleno conocimiento del recurrente y no vulnera tal principio. Respecto al principio de legalidad la competencia de la ATT no está en duda y sus actuaciones están enmarcadas en la norma.
- **13.** El 13 de junio de 2018, Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima ENTEL S.A., interpuso recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 63/2018, reiterando lo argumentado en su recurso de revocatoria y añadiendo lo siguiente (fojas 572 a 630):
- i) El contrato de concesión en el ANEXO 19.10, define: "RED PORTADORA es aquella red abierta y de banda ancha utilizada para prestar servicio de telecomunicaciones portadores. Está formada por los sistemas de transmisión de alta capacidad, instalados e interconectados en todo el territorio nacional. No se consideran redes portadoras aquellas que interconectan centrales de conmutación de un mismo operador en una ASL". Por lo que los sistemas de radio, fibra óptica y

G A Vo Bo Carolina Cortez O. p. S







otros de la red de acceso de la misma Área de Servicio Local (ASL) no están incluidos en la red de portadora, por tanto, debieron ser excluidos de la evaluación de la meta de servicios portadores. En su cláusula segunda, Servicios Concedidos inciso a) define: "los Servicios Portadores, conforme a la Ley de Telecomunicaciones y los reglamentos aplicables son definidos como servicios de telecomunicaciones..." El Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 1391 en su Artículo 4, numeral 1, inciso a) define a los Servicios Portadores como: "Son los servicios prestados a través de una red pública de telecomunicaciones, que consisten en el establecimiento de enlaces punto a punto o punto multipunto, a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos de distintas velocidades, en la conformación de redes públicas o privadas que permitan efectuar comunicaciones codificadas, conmutadas o dedicadas, entre equipos situados en lugares diferentes, sin causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo". Los sistemas de radio, fibra óptica y otros no deben ser interrumpidos y la red pública de telecomunicaciones debe mantener la información; es decir el servicio no debe ser interrumpido manteniendo la comunicación de los enlaces punto a punto o punto multipunto, a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos de distintas velocidades. Por lo que se demuestra que la red de servicios de telecomunicaciones de Entel S.A. en la meta de calidad para Servicios Portadores, gestión 2013, cumplió al no realizar ni causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo a través de los múltiples enlaces que se tiene.

- ii) Respecto a lo señalado en el Considerando 6, numeral 1 de la RAR ATT-DJ- RA RE TL LP 63/2018 se hace notar, que Entel S.A. proporciona a la ATT los datos fuentes para la verificación de la meta "Disponibilidad de Red", la misma no es exclusiva para la meta "Disponibilidad de Red", y se compone de varias plataformas de gestión, por lo que debe realizarse un procedimiento para llegar a los datos que se deben evaluar.
- iii) La ATT debe manejar los conceptos de forma clara, el contrato de concesión en el ANEXO 19.10, define: "RED PORTADORA es aquella red abierta y de banda ancha utilizada para prestar servicio de telecomunicaciones portadores. Está formada por los sistemas de transmisión de alta capacidad, instalados e interconectados en todo el territorio nacional. No se consideran redes portadoras aquellas que interconectan centrales de conmutación de un mismo operador en una ASL". El inciso a) del numeral 1 del artículo 4 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 1391 define a los Servicios Portadores como: "Son los servicios prestados a través de una red pública de telecomunicaciones, que consisten en el establecimiento de enlaces punto a punto o punto multipunto, a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos de distintas velocidades, en la conformación de redes públicas o privadas que permitan efectuar comunicaciones codificadas, conmutadas o dedicadas, entre equipos situados en lugares diferentes, sin causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo"

De acuerdo a los Anexos 7.06 y 19.10 del Contrato de Concesión, la Disponibilidad de la Red, es una de las características principales que mide el grado con el que los recursos del sistema están disponibles para uso por el usuario final a lo largo de un tiempo dado, lo que va de la mano con el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones en su Artículo 4, numeral 1, inciso a) define a los Servicios Portadores como: "Son los servicios prestados a través de una red pública de telecomunicaciones, que consisten en el establecimiento de enlaces punto a punto o punto multipunto, a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos de distintas velocidades, en la conformación de redes públicas o privadas que permitan efectuar comunicaciones codificadas, conmutadas o dedicadas, entre equipos situados en lugares diferentes, sin causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo", donde la Red de Portadores de Entel S.A. protege el servicio a los usuarios transmitiendo la información de extremo a extremo en base a los enlaces primarios y secundarios si afección del servicio, tal como indica el Contrato de Concesión en su Anexo 7.06, "que no exista interrupción de señales", coincide con la disponibilidad de portadores de la Red de Entel S.A. La ATT, al indicar que se realiza de forma subjetiva cae en un error de concepto sobre disponibilidad de red y al contrario para Entel S.A. el análisis para mostrar el corte efectivo, es un análisis detallado, para ver donde es la incidencia de la falla y su implicación en el servicio afectado el cual muestra la perdida de información en los servicios prestados.

iv) En cuanto a lo señalado en el Considerando 6, numerales 2 y 3 de la RAR ATT-DJ- RA RE TL LP 63/2018, la ATT se contradice al indicar que no "puede identificar los criterios", ya que los mismos fueron entregados con nota SAR/1805071 de fecha 14/05/2018, donde se detalla cómo







encontrar los valores que deben ser evaluados en la meta "Disponibilidad de Red", adjunto Anexo 5. El documento "Metodología de Cálculo META Disponibilidad Servicios Portadores 2013.docx, adjunto Anexo 6, muestra la metodología paso a paso y los procedimientos que debe seguir el ente regulador para llegar al objetivo final, lo cual al indicar que no identifica los criterios, falta a la verdad y perjudica al proveedor en la medición de la meta "Disponibilidad de Red". Cabe resaltar, que el campo "Sistema Afectado" es una parte fundamental de evaluación de la meta y en el documento "Metodología de Cálculo META Disponibilidad Servicios Portadores 2013.docx", existen los criterios de filtrado, como parte de la evaluación de la meta "Disponibilidad de Red".

v) Respecto a lo señalado en el Considerando 6, numerales 4, 5, 6, 7, 8, 9 incisos iv), v) y vi) de la RAR ATT-DJ-RA RE TL LP 63/2018 la ATT falta a la verdad, ya que fue entregada documentación que no fue revisada de forma detallada y no aplicó de manera correcta la metodología empleada, los documentos fueron entregados con nota SAR/1805071 de fecha 14/05/2018, donde se detalla cómo encontrar los valores que deben ser evaluados en la meta "Disponibilidad de Red". Si el Ente Regulador no sigue estos pasos como se menciona tomará e indicará de forma irresponsable "existen enlaces que no fueron considerados para el filtrado" sin determinar el criterio por el cual éstos no fueron considerados. La ATT, al indicar que se realiza de forma subjetiva cae en un error de concepto sobre disponibilidad de red y al contrario para Entel S.A. el análisis para mostrar el corte efectivo, es un análisis detallado, registro a registro, para ver donde es la incidencia de la falla y su implicación en el servicio, el cual muestra la pérdida de información en los servicios prestados.

Los términos objetivo y subjetivo, son antónimos, de manera que ambos son totalmente distintos. El objetivo se basa en la observación de hechos mensurables, mientras lo subjetivo en opiniones, suposiciones e interpretaciones. Entel S.A. establece de forma objetiva que los sistemas de gestión utilizados para el control de sus plataformas de servicio proporciona a la ATT los datos fuente de la herramienta GFM para la verificación de la meta "Disponibilidad de Red", la misma no es exclusiva para esa meta, y se compone de varias plataformas de gestión, por lo que la fuente de la meta debe realizar un procedimiento de metodología de cálculo para llegar a los datos que se deben evaluar en la meta.

- vi) Respecto a lo señalado en el Considerando 6, numeral 9 inciso iii) de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 63/2018 el contrato de concesión en el ANEXO 19.10, define: "RED PORTADORA es aquella red abierta y de banda ancha utilizada para prestar servicio de telecomunicaciones portadores. Está formada por los sistemas de transmisión de alta capacidad, instalados e interconectados en todo el territorio nacional. No se consideran redes portadoras aquellas que interconectan centrales de conmutación de un mismo operador en una ASL". Por lo que, bajo revisión y buena interpretación de la definición anterior, los sistemas de radio, fibra óptica y otros de la red de acceso de la misma Área de Servicio Local (ASL) no están incluidos en la red de portadora, por tanto, debieron ser excluidos de la evaluación de la meta de Servicios Portadores. Asimismo, en el documento "Descripción de Red Portadora y Procedimientos" se realiza la explicación de la Red Portadora, procedimientos internos para la supervisión de la red y registros de eventos o incidentes que permitirán posteriormente realizar la evaluación de la meta Servicios Portadores.
- vii) Respecto a lo señalado en el Considerando 6, numeral 9, inciso v) de la RAR ATT-DJ- RA RE TL LP 63/2018 de acuerdo a lo establecido en el ANEXO 19.10 del Contrato de Concesión los sistemas de radio, fibra óptica y otros de la red de acceso de la misma Área de Servicio Local no están incluidos en la red de portadora, debiendo ser excluidos de la evaluación de la meta de Servicios Portadores. Asimismo, en el documento "Descripción de Red Portadora y Procedimientos" se realiza la explicación de la Red Portadora, procedimientos internos para la supervisión de la red y registros de eventos o incidentes que permitirán posteriormente realizar la evaluación de la meta Servicios Portadores. A su vez, de acuerdo a la definición del inciso a) del numeral 1 del artículo 4 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 1391 los sistemas de radio, fibra óptica y otros no deben ser interrumpidos y la red pública de telecomunicaciones debe mantener la información; es decir el servicio no debe ser interrumpido manteniendo la comunicación de los enlaces punto a punto o punto multipunto, a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos de distintas velocidades. Por lo que se demuestra que la red de servicios de telecomunicaciones de Entel S.A. en la meta de calidad para Servicios Portadores, gestión 2013, cumplió al no realizar ni causar cambio en la



San El







información transmitida de extremo a extremo a través de los múltiples enlaces que se tiene.

viii) En relación a lo señalado en el Considerando 6, numeral 9, inciso viii) de la RAR ATT-RA RE TL LP 63/2018 Entel S.A. en el marco de la transparencia de los sistemas de gestión utilizados para el control de las plataformas de servicio proporciona al Ente Regulador los datos fuentes para la verificación de la meta "Disponibilidad de Red", la misma no es exclusiva para la meta "Disponibilidad de Red", y se compone de varias plataformas de gestión, por lo que la fuente de la meta "Disponibilidad de Red" debe realizarse un procedimiento para llegar a los datos que se deben evaluar. Indicar negligencia, solo demuestra que la ATT no tiene la capacidad de manejar los procedimientos entregados con nota SAR/1805071 de fecha 14/05/2018. La información presentada debería ser desglosada empezando por la carpeta Metodología de Cálculo y abrir el documento "Procedimiento para la verificación de la Meta de Disponibilidad de Red de Servicios Portadores- gestión 2013.docx" adjunto Anexo 6, siguiendo paso a paso para poder llegar a los valores objetivo.

- ix) El regulador no ha valorado todas las pruebas aportadas oportunamente por Entel S.A.
- x) Se cita el parágrafo II de los artículos 8 y 115 de la Constitución Política del Estado, los incisos c), d) y e) del artículo 4 y 47 de la Ley Nº 2341 y el artículo 8 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172 señalando que la ATT habría vulnerado los derechos al Debido Proceso, Seguridad Jurídica, Sometimiento Pleno a la ley y a la aplicación de los principios de Informalidad y Verdad Material
- **14.** A través de Auto RJ/AR-059/2018 de 22 de junio de 2018, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico planteado por Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 63/2018 de 22 de mayo de 2018, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 632).
- **15.** Mediante Auto RJ/AP-010/2018 de 11 de octubre de 2018, este Ministerio dispuso la apertura de término de prueba de 10 días (fojas 436).
- **16.** El 29 de octubre de 2018, Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de ENTEL S.A., presentó memorial adjuntando prueba (fojas 440 a 494).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ-N° 018/2019 de 16 de enero de 2019, 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 Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 63/2018 de 22 de mayo de 2018 y, en consecuencia, se la revoque totalmente y se instruya a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitir una nueva Resolución Administrativa Regulatoria que resuelva el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 1/2016 de 11 de mayo de 2016, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en ese Informe.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ Nº 018/2019, se tienen las siguientes conclusiones:

- **1**. El parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado establece que el Estado garantiza el derecho al debido proceso y a la defensa.
- 2. Los incisos b) y e) del artículo 28 de la Ley Nº 2341 disponen que son elementos esenciales del acto administrativo la causa; el acto administrativo deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable; y el fundamento; el acto administrativo deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitirlo.
- 3. 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

Vo Ro Carolina Cortez







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.

- 4. Una vez expuestos los antecedentes normativos aplicables al caso, cabe analizar los argumentos expuestos por el recurrente; así se tiene, que en cuanto a que el contrato de concesión en el ANEXO 19.10, define: "RED PORTADORA es aquella red abierta y de banda ancha utilizada para prestar servicio de telecomunicaciones portadores. Está formada por los sistemas de transmisión de alta capacidad, instalados e interconectados en todo el territorio nacional. No se consideran redes portadoras aquellas que interconectan centrales de conmutación de un mismo operador en una A.SL". Por lo que los sistemas de radio, fibra óptica y otros de la red de acceso de la misma Área de Servicio Local (ASL) no están incluidos en la red de portadora, por tanto, debieron ser excluidos de la evaluación de la meta de servicios portadores. En su cláusula segunda, Servicios Concedidos inciso a) define: "los Servicios Portadores, conforme a la Ley de Telecomunicaciones y los reglamentos aplicables son definidos como servicios de telecomunicaciones..." El Reglamento aprobado por el Decreto Supremo № 1391 en su Artículo 4, numeral 1, inciso a) define a los Servicios Portadores como: "Son los servicios prestados a través de una red pública de telecomunicaciones, que consisten en el establecimiento de enlaces punto a punto o punto multipunto, a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos de distintas velocidades, en la conformación de redes públicas o privadas que permitan efectuar comunicaciones codificadas, conmutadas o dedicadas, entre equipos situados en lugares diferentes, sin causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo". Los sistemas de radio, fibra óptica y otros no deben ser interrumpidos y la red pública de telecomunicaciones debe mantener la información; es decir el servicio no debe ser interrumpido manteniendo la comunicación de los enlaces punto a punto o punto multipunto, a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos de distintas velocidades. Por lo que se demuestra que la red de servicios de telecomunicaciones de Entel S.A. en la meta de calidad para Servicios Portadores, gestión 2013, cumplió al no realizar ni causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo a través de los múltiples enlaces que se tiene; corresponde señalar que resulta necesario un pronunciamiento de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que a tiempo de efectuar el análisis necesario de los aspectos técnicos referidos por ENTEL S.A. analice, en aras de determinar la verdad material del caso, los argumentos alegados y determine su pertinencia o no en relación a la evaluación y cumplimiento de la meta "Disponibilidad de la Red" del Servicio de Portadores, correspondiente a la gestión 2013, al supuestamente no haber alcanzado el valor objetivo establecido en el inciso D del Anexo 7.06 de la Autorización Transitoria Especial Nº 003/95.
- **5.** En cuanto a que respecto a lo señalado en el Considerando 6, numeral 1 de la RAR ATT-DJ-RA RE TL LP 63/2018 se hace notar, que Entel S.A. proporciona a la ATT los datos fuentes para la verificación de la meta "Disponibilidad de Red", la misma no es exclusiva para la meta "Disponibilidad de Red", y se compone de varias plataformas de gestión, por lo que debe realizarse un procedimiento para llegar a los datos que se deben evaluar; es pertinente señalar que el ente regulador una vez que cuenta con toda la información remitida por el operador y si del análisis de la misma se evidencian eventos como los citados por el operador que podrían distorsionar la evaluación de la meta, indistintamente si es a favor o en contra del mismo, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes debe tomar todas las medidas para que las mismas resulten confiables e irrefutables y agotar el análisis de cada posibilidad citada para definir su pertinencia o no en la evaluación final de la meta.
- 6. Respecto a lo señalado en el Considerando 6, numeral 2 de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 63/2018, es evidente que el ente regulador se contradice al indicar que no "puede identificar los criterios", ya que los mismos fueron entregados con nota SAR/1805071 de fecha 14/05/2018, donde se detalla cómo encontrar los valores que deben ser evaluados en la meta "Disponibilidad de Red". El documento "Metodología de Cálculo META Disponibilidad Servicios Portadores 2013.docx', adjunto Anexo 6, muestran la metodología paso a paso y los procedimientos que debe seguir el ente regulador para llegar al objetivo final, lo cual al indicar que no identifica los criterios, falta a la verdad y perjudica al proveedor en la medición de la meta "Disponibilidad de Red". La ATT indica que el campo "motivo" no contiene criterios de filtrado, sin tomar en cuenta que en la documentación entregada se explica paso a paso cual es la metodología de evaluación y que en la misma este campo no es parte de la evaluación de la







meta "Disponibilidad de Red". Entel S.A. de acuerdo al artículo 59 de la Ley Nº 164 proporcionó a la ATT los datos fuente de la Herramienta GFM para la verificación de la meta "Disponibilidad de Red", la misma no es exclusiva para esa meta y se compone de varias plataformas de gestión, por lo que la fuente de la meta "Disponibilidad de Red" debe realizar un procedimiento de metodología de cálculo para llegar a los datos que se deben evaluar en la meta "Disponibilidad de Red"; corresponde señalar que en forma reiterada el recurrente cita los pasos que debió seguir el ente regulador para replicar la metodología utilizada por ENTEL S.A.; por lo que no existe una fundamentación suficientemente motivada de la decisión del ente regulador de "no haber podido identificar los criterios utilizados por el operador" para alcanzar los valores presentados; no siendo suficiente el argumentar tal aspecto para descartar la información presentada y asumir criterios propios que pudieron haber lesionado los derechos del operador; haciéndose necesario que el ente regulador efectúe el análisis suficiente de la documentación presentada por el operador determinando si es o no pertinente la metodología empleada por el mismo o, en su caso, desvirtuar lo afirmado por ENTEL S.A. con base en tal análisis; no existiendo justificación suficiente para que en el caso de haber contado con la información requerida para comprender los criterios utilizados por el operador no lo hubiese hecho.

7. En cuanto a que la ATT debe manejar los conceptos de forma clara, el contrato de concesión en el ANEXO 19.10, define: "RED PORTADORA es aquella red abierta y de banda ancha utilizada para prestar servicio de telecomunicaciones portadores. Está formada por los sistemas de transmisión de alta capacidad, instalados e interconectados en todo el territorio nacional. No se consideran redes portadoras aquellas que interconectan centrales de conmutación de un mismo operador en una ASL". El inciso a) del numeral 1 del artículo 4 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 1391 define a los Servicios Portadores como: "Son los servicios prestados a través de una red pública de telecomunicaciones, que consisten en el establecimiento de enlaces punto a punto o punto multipunto, a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos de distintas velocidades, en la conformación de redes públicas o privadas que permitan efectuar comunicaciones codificadas, conmutadas o dedicadas, entre equipos situados en lugares diferentes, sin causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo" y que de acuerdo a los Anexos 7.06 y 19.10 del Contrato de Concesión, la Disponibilidad de la Red, es una de las características principales que mide el grado con el que los recursos del sistema están disponibles para uso por el usuario final a lo largo de un tiempo dado, lo que va de la mano con el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones en su Artículo 4, numeral 1, inciso a) define a los Servicios Portadores como: "Son los servicios prestados a través de una red pública de telecomunicaciones, que consisten en el establecimiento de enlaces punto a punto o punto multipunto, a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos de distintas velocidades, en la conformación de redes públicas o privadas que permitan efectuar comunicaciones codificadas, conmutadas o dedicadas, entre equipos situados en lugares diferentes, sin causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo", donde la Red de Portadores de Entel S.A. protege el servicio a los usuarios transmitiendo la información de extremo a extremo en base a los enlaces primarios y secundarios si afección del servicio, tal como indica el Contrato de Concesión en su Anexo 7.06, "que no exista interrupción de señales", coincide con la disponibilidad de portadores de la Red de Entel S.A. La ATT, al indicar que se realiza de forma subjetiva cae en un error de concepto sobre disponibilidad de red y al contrario para Entel S.A. el análisis para mostrar el corte efectivo, es un análisis detallado, para ver donde es la incidencia de la falla y su implicación en el servicio afectado, el cual muestra la pérdida de información en los servicios prestados; al respecto cabe precisar que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no fundamentó con la precisión suficiente porqué la documentación presentada sería insuficiente para la correcta evaluación de la meta objeto del proceso y porqué los argumentos expuestos referidos a las definiciones normativas y contractuales expresadas por ENTEL S.A. no serían pertinentes para el cálculo efectuado para determinar si el operador cumplió o no la meta objeto del proceso.

Vy Bo Carolina Cortez

8. En cuanto a que lo señalado en el Considerando 6, numeral 3 de la RAR ATT-DJ- RA RE TL LP 63/2018, la ATT se contradice al indicar que no "puede identificar los criterios", ya que los mismos fueron entregados con nota SAR 1805071 de fecha 14/05/2018, donde se detalla cómo encontrar los valores que deben ser evaluados en la meta "Disponibilidad de Red", adjunto Anexo 5. El documento "Metodología de Cálculo META Disponibilidad Servicios Portadores 2013.docx, adjunto Anexo 6, muestra la metodología paso a paso y los procedimientos que debe seguir el ente regulador para llegar al objetivo final, lo cual al indicar que no identifica los criterios,







falta a la verdad y perjudica al proveedor en la medición de la meta "Disponibilidad de Red". Cabe resaltar, que el campo "Sistema Afectado" es una parte fundamental de evaluación de la meta y en el documento "Metodología de Cálculo META Disponibilidad Servicios Portadores 2013.docx", existen los criterios de filtrado, como parte de la evaluación de la meta "Disponibilidad de Red"; corresponde señalar que la ATT expresó que dentro la documentación presentada por el operador para realizar la verificación de la meta solo figuran los siguientes archivos: "Descripción de campos Registro de incidente docx", el cual contenía una única página con la descripción de 14 datos que corresponden a los datos generados por la herramienta GFM; "Información Complementaria Datos Fuente.docx", que contiene 2 páginas donde se describen las tecnologías con las que el operador cuenta; el documento indica que los datos fuente de fallas escritos en la bitácora manual (Libro de Partes) y los registros de la herramienta GFM; y el archivo "Metodología de Registro de Eventos,docx", donde se indica que el procedimiento operativo se encuentra en un archivo adjunto, pero no se menciona el nombre del archivo. Adicionalmente, se describe brevemente que todos los eventos o incidentes en la red son detectados desde los diferentes sistemas de gestión y son escritos manualmente en la bitácora de seguimiento de actividades e incidentes y en la herramienta GFM. El operador no remitió la documentación de respaldo de los registros realizados en la Herramienta GFM que correspondan a indisponibilidad de red, incumpliendo con lo establecido en el artículo 59 de la Ley Nº 164; por lo que la afirmación del operador carecería de fundamento; al respecto cabe precisar que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no se pronunció en forma suficiente con referencia al motivo por el que consideró que no podía entender los criterios utilizados por el operador para alcanzar los valores expuestos en los documentos presentados y tampoco el porqué no habría podido seguir la secuencia procedimental señalada por el operador para analizar la información presentada; adicionalmente no fundamentó con la precisión suficiente porqué la documentación presentada sería insuficiente para la correcta evaluación de la meta objeto del proceso y si se habría efectuado o no una modificación a la metodología de cálculo empleada al efecto.

- 9. Con relación a que lo señalado en el Considerando 6, numerales 4, 5, 6, 7, 8, 9 incisos iv), v) y vi) de la RAR ATT-DJ- RA RE TL LP 63/2018 la ATT falta a la verdad, ya que fue entregada documentación que no fue revisada de forma detallada y no aplicó de manera correcta la metodología empleada, los documentos fueron entregados con nota SAR/1805071 de fecha 14/05/2018, donde se detalla cómo encontrar los valores que deben ser evaluados en la meta "Disponibilidad de Red". Si el Ente Regulador no sigue estos pasos como se menciona tomará e indicará de forma irresponsable "existen enlaces que no fueron considerados para el filtrado" sin determinar el criterio por el cual estos no fueron considerados. La ATT, al indicar que se realiza de forma subjetiva cae en un error de concepto sobre disponibilidad de red y al contrario para Entel S.A. el análisis para mostrar el corte efectivo, es un análisis detallado, registro a registro, para ver donde es la incidencia de la falla y su implicación en el servicio el cual muestra la perdida de información en los servicios prestados; al respecto la ATT señaló que analizó toda la documentación remitida, respetando el debido proceso y al no encontrar una correcta correspondencia entre el procedimiento aplicado por ENTEL S.A. y los resultados finales, con base en la condición contractual se evaluó la meta con la información inmersa en el archivo fuente, evidenciándose que no modificó la metodología; corresponde precisar que el ente regulador si bien admite la posibilidad de que no contó oportunamente con tal información no fundamentó en forma suficiente el porqué la información presentada en su momento por ENTEL S.A. no habría resultado adecuada para determinar si cumplió o no la meta objeto del proceso.
- 10. Con referencia a que los términos objetivo y subjetivo, son antónimos, de manera que ambos son totalmente distintos. El objetivo se basa en la observación de hechos mensurables, mientras lo subjetivo en opiniones, suposiciones e interpretaciones. Entel S.A. establece de forma objetiva que los sistemas de gestión utilizados para el control de sus plataformas de servicio proporciona a la ATT los datos fuente de la herramienta GFM para la verificación de la meta "Disponibilidad de Red", la misma no es exclusiva para esa meta, y se compone de varias plataformas de gestión, por lo que la fuente de la meta debe realizar un procedimiento de metodología de cálculo para llegar a los datos que se deben evaluar en la meta; corresponde señalar que el pronunciamiento emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte no efectúa la fundamentación suficiente respecto a la determinación de que el procedimiento utilizado por ENTEL S.A. al presentar sus reportes relacionados a la meta objeto del proceso hubiese sido basado en criterios subjetivos; ya que como el mismo ente regulador admite, no habría podido evaluar la totalidad de la información presentada por el recurrente



AJ-0/A







dejando lugar a que no exista certeza al respecto; aspecto que debe ser objeto de un pronunciamiento debidamente motivado y fundamentado.

- 11. En cuanto a que lo señalado en el Considerando 6, numeral 9 inciso iii) de la RAR ATTDJ-RA RE TL LP 63/2018 el contrato de concesión en el ANEXO 19.10, define: "RED PORTADORA es aquella red abierta y de banda ancha utilizada para prestar servicio de telecomunicaciones portadores. Está formada por los sistemas de transmisión de alta capacidad, instalados e interconectados en todo el territorio nacional. No se consideran redes portadoras aquellas que interconectan centrales de conmutación de un mismo operador en una ASL". Por lo que, bajo revisión y buena interpretación de la definición anterior, los sistemas de radio, fibra óptica y otros de la red de acceso de la misma Área de Servicio Local (ASL) no están incluidos en la red de portadora, por tanto, debieron ser excluidos de la evaluación de la meta de Servicios Portadores. Asimismo, en el documento "Descripción de Red Portadora y Procedimientos" se realiza la explicación de la Red Portadora, procedimientos internos para la supervisión de la red y registros de eventos o incidentes que permitirán posteriormente realizar la evaluación de la meta Servicios Portadores; corresponde reiterar lo anteriormente señalado, en sentido que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes debe emitir un pronunciamiento debidamente motivado y fundamentado sobre cada uno de los aspectos cuestionados por el operador recurrente, toda vez que en la Resolución impugnada en varios de los aspectos citados se remite únicamente a la "condición contractual", sin efectuar un análisis completo de los argumentos invocados y su pertinencia en relación al caso.
- 12. Respecto a que lo señalado en el Considerando 6, numeral 9, inciso v) de la RAR ATT-DJ-RA RE TL LP 63/2018 de acuerdo a lo establecido en el ANEXO 19.10 del Contrato de Concesión los sistemas de radio, fibra óptica y otros de la red de acceso de la misma Área de Servicio Local no están incluidos en la red de portadora, debiendo ser excluidos de la evaluación de la meta de Servicios Portadores. Asimismo, en el documento "Descripción de Red Portadora y Procedimientos" se realiza la explicación de la Red Portadora, procedimientos internos para la supervisión de la red y registros de eventos o incidentes que permitirán posteriormente realizar la evaluación de la meta Servicios Portadores. A su vez, de acuerdo a la definición del inciso a) del numeral 1 del artículo 4 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 1391 los sistemas de radio, fibra óptica y otros no deben ser interrumpidos y la red pública de telecomunicaciones debe mantener la información; es decir el servicio no debe ser interrumpido manteniendo la comunicación de los enlaces punto a punto o punto multipunto, a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos de distintas velocidades. Por lo que se demuestra que la red de servicios de telecomunicaciones de Entel S.A. en la meta de calidad para Servicios Portadores, gestión 2013, cumplió al no realizar ni causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo a través de los múltiples enlaces que se tiene; corresponde señalar que el ente regulador afirmó que tal argumento carecería de sustentó contractual toda vez que el Contrato indica que corresponde el análisis a todos los enlaces de radio, fibra óptica y otros. Adicionalmente, dicho análisis no contempla una doble sanción, siendo que las metas que evalúan la disponibilidad de la red son las siguientes: Disponibilidad de la Red Servicio de Portadores y Disponibilidad de la Red Satelital Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional. Los datos fuente para estas dos metas son distintos, toda vez que todos los registros de disponibilidad de los enlaces Mayores a 2 Mb/s se encuentran presentes en los registros del sistema GFM y los datos correspondientes a la red satelital se encuentran en la bitácora de registros manual que tiene el operador; al respecto se concluye que el ente regulador debe efectuar un análisis respecto a la definición establecida normativa y contractualmente y su correcta aplicación al caso en análisis.
- 13. En cuanto a que lo señalado en el Considerando 6, numeral 9, inciso viii) de la RAR ATT-RA RE TL LP 63/2018 Entel S.A. en el marco de la transparencia de los sistemas de gestión utilizados para el control de las plataformas de servicio proporciona al Ente Regulador los datos fuentes para la verificación de la meta "Disponibilidad de Red", la misma no es exclusiva para la meta "Disponibilidad de Red", y se compone de varias plataformas de gestión, por lo que la fuente de la meta "Disponibilidad de Red" debe realizarse un procedimiento para llegar a los datos que se deben evaluar. Indicar negligencia, solo demuestra que la ATT no tiene la capacidad de manejar los procedimientos entregados con nota SAR 1805071 de fecha 14/05/2018. La información presentada debería ser desglosada empezando por la carpeta Metodología de Cálculo y abrir el documento "Procedimiento para la verificación de la Meta de Disponibilidad de Red de Servicios Portadores- gestión 2013.docx" adjunto Anexo 6, siguiendo







paso a paso para poder llegar a los valores objetivo; corresponde reiterar que el pronunciamiento emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte no efectúa la fundamentación suficiente respecto a la posibilidad de que se habría realizado una doble fiscalización lo que podría resultar en la imposición de una doble sanción; aspecto que debe ser objeto de un pronunciamiento debidamente motivado y fundamentado.

- 14. Con referencia a que el regulador no habría valorado todas las pruebas aportadas oportunamente por Entel S.A.; es pertinente reiterar que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes admitió no haber podido abrir o utilizar ciertos archivos presentados por el operador, lo que la habría llevado a adoptar decisiones respecto a los criterios a ser utilizados para la evaluación de la meta objeto del proceso; aspecto que de acuerdo a lo expresado por el recurrente sería injustificado al haber remitido oportunamente la información y los procedimientos a seguir para abrir y utilizar la documentación presentada y podría haber ocasionado que se distorsionen los valores alcanzados por el operador que, según él, estarían dentro de los parámetros establecidos contractualmente; debiendo hacerse notar que resulta contradictorio lo afirmado por el ente regulador, ya que señaló que el operador no había presentado información suficiente para desvirtuar los cargos formulados; en cambio lo expresado en la Resolución impugnada implicaría la posibilidad que ENTEL S.A. pudiese haber presentado la información necesaria para la evaluación de la meta objeto del proceso y que esta no habría sido adecuadamente considerada por el ente regulador al no contar con la explicación suficiente; tal aspecto debe ser dilucidado plenamente por la ATT, ya que las consecuencias podrían ser diferentes en cada caso; en mérito a lo cual se hace necesario que el ente regulador se pronuncie expresamente sobre tal aspecto y, en su caso, evalúe y analice la totalidad de la información presentada.
- **15.** En cuanto a la cita del parágrafo II de los artículos 8 y 115 de la Constitución Política del Estado, los incisos c), d) y e) del artículo 4 y 47 de la Ley Nº 2341 y el artículo 8 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 27172 señalando que la ATT habría vulnerado los derechos al Debido Proceso, Seguridad Jurídica, Sometimiento Pleno a la ley y a la aplicación de los principios de Informalidad y Verdad Material; corresponde señalar que el recurrente, tanto en instancia revocatoria como al presentar el recurso jerárquico, se limitó a transcribir ciertas normas legales y constitucionales sin motivar la relevancia de los mismos con relación al acto impugnado, sin establecer nexo causal alguno; ni argumentó de qué manera dicho acto podría haber vulnerado esas disposiciones; por lo que tanto el ente regulador como este Ministerio se ven impedidos de interpretar el sentido de dichas citas, no ameritando pronunciamiento adicional al respecto.
- 16. 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. Ante la falta de motivación, el acto administrativo se encuentra viciado de nulidad, 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.
- 17. En el marco del punto conclusivo precedente, esta instancia llega a la convicción de que, en efecto, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, al no atender la totalidad de argumentos expuestos por el recurrente a lo largo del proceso que generó la interposición del recurso jerárquico ahora analizado, omitió motivar su pronunciamiento de manera expresa y precisa, en las cuestiones planteadas por ENTEL S.A., dejando de lado que, en el marco de un debido proceso, todas las razones que llevan a la Administración a adoptar determinadas decisiones definitivas deben constar en el propio acto administrativo decisorio, lo contrario implica la emisión de un fallo sin la debida fundamentación. Así, en el caso de autos, al haber dicha Autoridad prescindido el pronunciamiento respecto a los aspectos expresamente reclamados por el recurrente, omitió la motivación de su decisión, suprimiendo una parte estructural de la misma.



4

18. Al constituirse el debido proceso en una garantía según la cual la persona tiene derecho a que se le asegure un resultado justo y equitativo dentro del proceso y que se encuentra







reconocido por la propia Constitución Política del Estado, que señala que toda persona será protegida oportuna y efectivamente por los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, correspondiendo al Estado garantizar el derecho al debido proceso, determinando que ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso y que en el ámbito administrativo supone que el administrado sea oído por la Administración y que tenga la alternativa de presentar los argumentos y pruebas de que intentare valerse, así como a obtener una decisión fundada en relación a sus pretensiones, resulta cierto que en aras de tutelar un debido proceso en favor de ENTEL S.A. es necesario que los aspectos señalados en los puntos conclusivos precedentes sean debidamente considerados, debiendo el ente regulador emitir pronunciamiento expreso sobre todos y cada uno de los argumentos planteados por el operador.

19. De todo lo expuesto, 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, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 63/2018 de 22 de mayo de 2018, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, revocarla totalmente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

<u>PRIMERO.</u>- Aceptar el recurso jerárquico planteado por Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima – ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 63/2018 de 22 de mayo de 2018, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, revocar totalmente dicha Resolución.

<u>SEGUNDO.-</u> Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que proceda a emitir una nueva Resolución Administrativa Regulatoria que resuelva, 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 ATT-DJ-RA-FIS TL LP 1/2016 de 11 de mayo de 2016, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en el presente fallo.

Comuniquese, registrese y archivese.

Milton Claros Hinojosa MINISTRO

Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Viviendo



