



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 013

La Paz, 12 ENE, 2017

VISTOS: la solicitud de aclaratoria y complementación de la Resolución Ministerial N° 527 de 22 de diciembre de 2016, presentada por José Luis Tapia Rojas, en representación de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – Comteco Ltda.

CONSIDERANDO: que a través de Resolución Ministerial N° 527 de 22 de diciembre de 2016, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda determinó rechazar el recurso jerárquico planteado por José Luis Tapia Rojas en representación de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – Comteco Ltda. en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2016 de 4 de julio de 2016 y, en consecuencia, confirmar totalmente dicha resolución.

Que se notificó con el mencionado fallo a Comteco Ltda. el 30 de diciembre de 2016 y José Luis Tapia Rojas, en representación de esa Cooperativa, el día 9 de enero de 2017 por Nota AR EXT 006/2017, solicitó dentro del plazo establecido normativamente, que se aclare y complemente la citada Resolución con referencia a lo siguiente:

i) En cuanto a los numerales 5, 6, 7 y 8 se observó que el análisis para la imposibilidad sobrevenida no debía ser realizado a tiempo de la evaluación de metas, porque con ello se vulneraba el derecho al debido proceso y a la legítima defensa; advirtiéndose que tales eximentes de responsabilidad recién fueron considerados en la etapa posterior a la formulación de cargos efectuada, destacándose que el jerarca asumió que el momento de atender lo solicitado era a tiempo de evaluar las metas pero sin fundamentar ni motivar en derecho aplicable tal decisión, soslayando el derecho de Comteco Ltda. a obtener una respuesta pronta y oportuna. En función a lo referido se solicita se aclare: la normativa que admitiría que el momento para analizar las causales sobrevenientes es el correspondiente a la evaluación de metas; el análisis fáctico, técnico legal efectuado por la Autoridad Jerárquica por el cual ha rechazado la imposibilidad sobrevenida declarada y el hecho de que la imposibilidad sobrevenida fuera efectuada recién en la resolución sancionatoria y no dentro de la verificación de la meta, lo que contradice lo establecido en la propia resolución ministerial dictada.

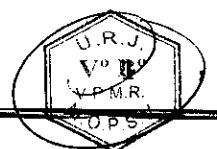
ii) Respecto a los numerales 9, 10, 11 y 12, aclare por qué considera que el tiempo de 10 segundos debiera incluir el acceso al IVR, destacando en que parte de la normativa se determina que la respuesta deba ser de un operador humano “y que en esta también se haga mención a una respuesta efectiva, y que esta supuesta efectividad esté únicamente referida a una contestación humana”.

iii) Sobre los numerales 13 y 14, aclare cómo llegó a la convicción de que la metodología utilizada para la gestión 2012 fue la misma que la utilizada para la gestión 2013 y cómo verificó que la ATT hizo conocer oportunamente a Comteco Ltda. la metodología que fue aplicada en el 2012 y que ésta se utilizaría en las siguientes gestiones.

iv) Al numeral 15, aclare por qué considera que si la evaluación fue efectuada sobre llamadas locales del servicio local y la sanción aplicada para llamadas nacionales e internacionales, ello resulta irrelevante para el caso en controversia, siendo que tal incongruencia fue establecida por el propio ente regulador en las resoluciones que emitió y si la sanción es aplicable por cada segundo por debajo del objetivo (90%) y la ATT determinó la multa por cada segundo por encima de los 10 segundos, por qué en criterio de la Autoridad Jerárquica, ello no se constituiría en una severa contradicción a lo contractualmente establecido.

v) Al numeral 16, el ente regulador señala que el retraso no consideró los 10 primeros segundos, lo que evidenciaría que Comteco Ltda. tuvo una demora de 34 segundos, por lo que se solicita se aclare como se llegó a esa conclusión.

vi) En cuanto al numeral 17, precise en que parte de la Autorización Transitoria Especial se establecieron dos procesos de cálculo, uno para medir el cumplimiento de la meta y otro para calcular la sanción.





vii) Respecto al numeral 18, en los precedentes remitidos por Comteco Ltda. se advierte que en casos similares la ATT no sancionó a los operadores considerando la incompatibilidad entre el objetivo del indicador establecido en valor porcentual y la sanción en segundos por debajo de la meta y para llamadas "nacionales e internacionales", siendo necesario que se precise por qué el jerarca no tiene certeza de los motivos por los que en los casos expuestos no se sancionó y por qué en el caso de Comteco Ltda. no serían aplicables tales precedentes y el propósito de emitir una decisión sin alcanzar una plena convicción. Igualmente se solicita se aclare las diferencias con los otros contratos que determinarían que en el caso de Comteco Ltda. pueda emitirse una sanción y en el resto de los casos no.

viii) En relación al numeral 19 solicitamos se aclare cual sería el parámetro incorporado en el contrato de Comteco Ltda. que lo hace distinto al de los demás operadores.

ix) Al numeral 21, hágase conocer el análisis respecto al argumento planteado respecto a que el hecho de que los informes emitidos para la resolución de instancia como de revocatoria fueron realizados por los mismos funcionarios lo que impidió a Comteco Ltda. acceder a una decisión imparcial.

x) Se adjunta copia del Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 887/2016 de 21 de octubre de 2016 relativo a la evaluación de metas de la gestión 2014, en el que la ATT admite y reconoce que el contrato de Comteco Ltda. contiene una inconsistencia que imposibilita la aplicación de una multa, requiriendo a la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC que emita el correspondiente acto administrativo que subsane la verificada incongruencia contractual.

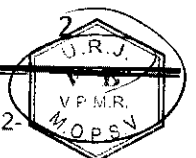
En fecha 11 de enero, COMTECO Ltda. presentó la Nota AR EXT 009/2017 respecto a su solicitud de aclaratoria y complementación, solicitando se revoque la Resolución Ministerial N° 527, observando que el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 887/2016 desvirtúa los argumentos del propio operador establecidos en las Resoluciones ATT-DJ-RA TL LP 496/2016 y ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2016, considerando que la Resolución Ministerial N° 527 fue dictada desconociendo ese elemento probatorio que "el ente regulador ha impedido que la autoridad conozca", por lo que en atención al precedente administrativo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 280 de 22 de octubre de 2013 y en aplicación del parágrafo I, artículo 59 e inciso a) del artículo 60 del Decreto Supremo N° 27113 corresponde que se anule la mencionada Resolución Ministerial N° 527, considerando que la autoridad jerárquica fue inducida a incurrir en un error al momento de emitir su fallo, al no ser posible aplicar ninguna sanción por el incumplimiento de la meta "tiempo de respuesta del operador.

CONSIDERANDO: que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 040/2017 de 12 de enero de 2017, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis de la solicitud de aclaratoria y complementación de la Resolución Ministerial N° 527 de 22 de diciembre de 2016 que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace la misma por no existir contradicciones y/o ambigüedades.

CONSIDERANDO: que analizados los antecedentes de la solicitud de aclaratoria y complementación de la Resolución Ministerial N° 527 motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 040/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El parágrafo I del artículo 21 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que los términos y plazos para la tramitación de los procesos administrativos se entienden como máximos y son obligatorios para las autoridades administrativas, servidores públicos y los interesados; a su vez, el parágrafo II del citado artículo señala que los términos y plazos comenzarán a correr a partir del día siguiente hábil a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto y concluyen al final de la última hora del día de su vencimiento.

2. El artículo 11 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que los administrados que intervengan en el procedimiento podrán solicitar, dentro de los cinco días siguientes a su notificación o publicación, la aclaración de resoluciones que presenten contradicciones y/o ambigüedades; que los Superintendentes, en este caso el Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda por mandato del Decreto Supremo N° 0071, resolverán la procedencia de la solicitud dentro de los cinco días siguientes a su presentación, sin recurso ulterior, no debiendo la aclaración alterar





sustancialmente la resolución objeto de la misma; y que la solicitud de aclaración interrumpirá el plazo para la interposición de los recursos administrativos y de la acción contencioso administrativa.

3. A su vez, el párrafo II del artículo 9 del citado Reglamento dispone que las resoluciones de alcance individual producirán sus efectos a partir del día siguiente al de su notificación a los interesados.

4. La Resolución Ministerial N° 527 de 22 de diciembre de 2016, fue notificada a Comteco Ltda. el 30 de diciembre de 2016, por lo que el plazo de 5 días para presentar la solicitud de aclaración y complementación, establecido por el párrafo I del artículo 11 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, se extendía hasta el día 9 de enero de 2017; por tanto, al haber sido interpuesta dentro de dicho término, fue presentada dentro del plazo normativamente establecido.

5. En virtud a los mencionados antecedentes corresponde atender las observaciones planteadas por el interesado; así en cuanto a los numerales 5, 6, 7 y 8 y a la solicitud de que se aclare la normativa que admitiría que el momento para analizar las causales sobrevinientes es el correspondiente a la evaluación de metas; el análisis fáctico, técnico legal efectuado por la Autoridad Jerárquica por el cual ha rechazado la imposibilidad sobrevenida declarada y el hecho de que el análisis de la imposibilidad sobrevenida fuera efectuado recién en la resolución sancionatoria y no dentro de la verificación de la meta, lo que contradice lo establecido en la propia resolución ministerial dictada; amerita precisar que conforme a lo contractualmente establecido corresponde al ente regulador efectuar la evaluación de metas, evidenciándose de ello que las causales sobrevenidas que impedirían el logro de las metas debieran ser planteadas por el operador y conocidas y resueltas en lo relativo al logro de las metas a momento de la evaluación, destacándose que el proceso de evaluación, respecto del concesionario, se inicia con la formulación de cargos, momento en el que podrá aducir las causales sobrevenidas, de lo cual se concluye que el momento de emitir pronunciamiento al efecto es a tiempo del dictado de la resolución de instancia o sancionatoria como la denomina Comteco Ltda.

6. Respecto a los numerales 9, 10, 11 y 12, y a la solicitud de que se aclare por qué considera que el tiempo de 10 segundos debiera incluir el acceso al IVR, destacando en que parte de la normativa se determina que la respuesta deba ser de un operador humano "y que en esta también se haga mención a una respuesta efectiva, y que esta supuesta efectividad esté únicamente referida a una contestación humana"; cabe precisar que el contrato de concesión relativo a la controversia establece un tiempo de 10 segundos para que la llamada sea atendida, siendo que si bien esta instancia no considera que necesariamente sea un humano quien atienda la llamada, sí corresponde que exista una atención efectiva al requerimiento del usuario y no que éste simplemente sea puesto en espera por el IVR, porque el hecho de que se conteste la llamada no supone que ésta haya sido atendida.

7. Sobre los numerales 13 y 14, y a la solicitud de aclaración de cómo se llegó a la convicción de que la metodología utilizada para la gestión 2012 fue la misma que la utilizada para la gestión 2013; se evidencia de la revisión de los referidos numerales que las metodologías de evaluación de las gestiones 2012 y 2013 fueron incorporadas en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 496/2016, en función a los parámetros de la Autorización Transitoria Especial de Comteco Ltda.; respecto a la manera en que este Ministerio verificó que la ATT hizo conocer oportunamente a Comteco Ltda. la metodología que fue aplicada en el 2012 y que ésta se utilizaría en las siguientes gestiones, se observa que la metodología para la evaluación de las gestiones 2012 y 2013 se encuentra establecida en el contrato de concesión y en lo que respecta a la evaluación de la gestión 2013 fue expresamente puesta en conocimiento del operador a momento de la formulación de cargos como se puntualizó en la Resolución Ministerial cuya aclaración reclama el interesado.

8. En cuanto al numeral 15 y a la solicitud de que se aclare por qué se considera que si la evaluación fue efectuada sobre llamadas locales del servicio local y la sanción aplicada para llamadas nacionales e internacionales, ello resulta irrelevante para el caso en controversia, siendo que tal incongruencia fue establecida por el propio ente regulador en las resoluciones que emitió; cabe precisar que la meta "tiempo de respuesta del operador" busca determinar si el operador atiende oportunamente las llamadas de los usuarios, advirtiéndose que la inclusión en el contrato de "llamadas nacionales e internacionales" obedece a un error de escritura que no incide sobre la obligación del operador; en cuanto a que si la sanción es aplicable por cada segundo por debajo



del objetivo (90%) y la ATT determinó la multa por cada segundo por encima de los 10 segundos, por qué en criterio de la Autoridad Jerárquica, ello no se constituiría en una severa contradicción a lo contractualmente establecido, debe decirse que la confusión del operador es de orden semántico, debiendo precisarse que el incumplimiento porcentual puede ser medido en segundos y es a partir de ello que la imposición de una sanción es factible.

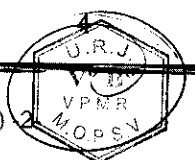
9. Al numeral 16, el ente regulador señala que el retraso no consideró los 10 primeros segundos, lo que evidenciaría que Comteco Ltda. tuvo una demora de 34 segundos, por lo que se solicita se aclare cómo se llegó a esa conclusión; al respecto se reitera lo señalado en el numeral 15 de la Resolución Ministerial N° 527 en sentido de que “conforme a lo expresado por el regulador en su Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 496/2016, página 15 (fojas 144) se consideró el promedio en segundos de atención de la llamada después de los 10 segundos”.

10. En cuanto al numeral 17 y a que se precise en que parte de la Autorización Transitoria Especial se establecieron dos procesos de cálculo, uno para medir el cumplimiento de la meta y otro para calcular la sanción, debe decirse que la Autorización Transitoria Especial, Anexo 5 establece el porcentaje de llamadas contestadas antes de 10 segundos, estableciendo el párrafo VI del Anexo 12 del señalado instrumento que el incumplimiento en el logro de la meta de tiempos de respuesta del operador se sancionará con Bs150.000 por cada segundo por debajo del objetivo, parámetros en virtud de los cuales es posible determinar el grado de incumplimiento y la sanción aplicable.

11. Respecto al numeral 18, en los precedentes remitidos por Comteco Ltda. se advierte que en casos similares la ATT no sancionó a los operadores considerando la incompatibilidad entre el objetivo del indicador establecido en valor porcentual y la sanción en segundos por debajo de la meta y para llamadas “nacionales e internacionales”, siendo necesario que se precise por qué el jerarca no tiene certeza de los motivos por los que en los casos expuestos no se sancionó y por qué en el caso de Comteco Ltda. no serían aplicables tales precedentes; al respecto este Ministerio realizó el análisis del caso de Comteco Ltda. en función a la impugnación planteada, advirtiéndose la existencia de los parámetros que darían lugar a la sanción; se reitera lo expresado en la RM 527 en sentido de que “en relación a los precedentes a los que la Cooperativa hace alusión que en ellos probablemente se declarara el incumplimiento sin imposición de sanción porque efectivamente se carecía de los parámetros para aplicar una sanción, lo que no sucede en el caso en controversia, en el que cada segundo por debajo del objetivo debe ser sancionado con Bs150.000”, destacándose que de la revisión del caso efectivamente es factible la imposición de una sanción, observándose que lo aseverado por el interesado en su recurso jerárquico fue que los precedentes aludidos evidencian “que la metodología y determinación de la sanción presenta una incongruencia con la medición de la infracción”, lo que no es evidente para el caso de Comteco Ltda., por lo que no correspondía que esta instancia realizara un mayor análisis sobre los precedentes referidos a tiempo de emitir la Resolución Ministerial N° 527.

12. En relación al numeral 19 y a la solicitud de que se aclare cual sería el parámetro incorporado en el contrato de Comteco Ltda. que lo hace distinto al de los demás operadores, se precisa que en el referido numeral 19 se expresó en relación a la Resolución Ministerial N° 029 de 10 de febrero de 2014, que de conformidad a la normativa aplicable no correspondía imponer a COTEL Ltda. una sanción originada en el Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, dado que dicho instrumento normativo excluye su aplicación en los casos en los que exista una sanción contractual, por lo que se reitera que el precedente de COTEL Ltda. al que alude Comteco Ltda. no es aplicable a su caso, por lo que no es evidente que la ATT se apartara de sus propios precedentes y emitiera un acto discriminatorio en relación a Comteco Ltda., destacándose en todo caso que los términos contractuales para Comteco Ltda. no son los mismos que para COTEL Ltda. aspecto conocido por el propio interesado que en su propio recurso jerárquico señaló que “Cotel Ltda. tiene un tiempo para la respuesta de 25 segundos y Cotas Ltda. tiene una meta de 80% de llamadas antes de los 10 segundos”.

13. A la observación al numeral 21, se destaca que al margen del recurso jerárquico presentado el 17 de agosto de 2016, el interesado observó en su Nota AR EXT 332/2016 de 28 de septiembre de 2016 que se habría vulnerado su derecho al debido proceso y a un juez imparcial, porque los funcionarios que efectuaron el Informe para la formulación de cargos serían los mismos que prepararon los informes para la resolución de instancia y de revocatoria; al respecto, esta Cartera de Estado señaló en la Resolución Ministerial 527 de 22 de diciembre de 2016 que “en función a





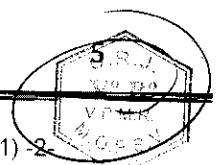
todo lo analizado no se evidencia que en la tramitación del caso de Comteco Ltda. se vulnerara el derecho al debido proceso o a un juez imparcial", ello porque la ATT se constituye en la Autoridad competente para evaluar las metas así como para resolver los recursos de revocatoria, observándose en el caso en controversia, que el ente regulador siguió el procedimiento legalmente establecido y dictó los actos que debió pronunciar con total imparcialidad siendo irrelevante que los informes fueran producidos por los mismos analistas, porque ello de ninguna manera determina algún tipo de parcialidad como injustificadamente asume el interesado.

14. En cuanto a la copia del Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 887/2016 de 21 de octubre de 2016 relativo a la evaluación de metas de la gestión 2014, en el que en opinión del interesado, la ATT admite y reconoce que el contrato de Comteco Ltda. contiene una inconsistencia que imposibilita la aplicación de una multa, requiriendo a la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC que emita el correspondiente acto administrativo que subsane la verificada incongruencia contractual, considerando que la decisión tomada en dicho informe fue puesta oportunamente en conocimiento de la Autoridad jerárquica, considerando que dicho Informe fue emitido dos meses antes que la resolución ministerial, correspondiendo que se modifique la Resolución Ministerial N° 527 al haber sido dictada sobre presupuestos fácticos y legales que ahora son inexistentes y han sido modificados por la misma entidad que los emitió y que intencionadamente se le han impedido conocer; amerita precisar que el Informe aludido fue presentado por el interesado luego de la emisión de la Resolución Ministerial N° 527, advirtiéndose de su revisión que lo recomendado en dicho instrumento fue que se comunique "a la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC la necesidad de realizar la modificación del numeral VI del anexo 12 al contrato de concesión Comteco Servicio Local (Multas por Incumplimiento de Obligaciones) del Contrato de Concesión (Autorización Transitoria Especial) N° 023/96, estableciendo la sanción por el incumplimiento de la meta "Tiempo de Respuesta del Operador" del Servicio Local de Telecomunicaciones en porcentaje para que sea congruente con la definición del valor objetivo de la meta", de lo cual no es posible concluir que la multa impuesta por la ATT para la gestión 2013 en contra de Comteco Ltda. sea incorrecta, ni que fuera impuesta prescindiendo de lo contractualmente pactado.

15. Respecto a la Nota AR EXT 009/2017 y a la solicitud de que se revoque la Resolución Ministerial N° 527, considerando que el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 887/2016 desvirtuaría los argumentos del propio operador establecidos en las Resoluciones ATT-DJ-RA TL LP 496/2016 y ATT-DJ-RA RE-TL LP 49/2016, teniendo en cuenta que la Resolución Ministerial N° 527 fue dictada desconociendo ese elemento probatorio; debe decirse que el referido informe no se constituye en un elemento concluyente, porque no demuestra que la ATT incurriera en un error al determinar una sanción para la meta "tiempo de respuesta del operador" para la gestión 2013, destacándose que de conformidad con el párrafo II del artículo 11 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, la aclaración no puede alterar sustancialmente el objeto de la misma.

16. En relación a que por el precedente administrativo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 280 de 22 de octubre de 2013 y en aplicación del párrafo I, artículo 59 e inciso a) del artículo 60 del Decreto Supremo N° 27113 corresponde que se anule la Resolución Ministerial N° 527, considerando que la autoridad jerárquica fue inducida a incurrir en un error al momento de emitir su fallo, al no ser posible aplicar ninguna sanción por el incumplimiento de la meta "tiempo de respuesta del operador, cabe precisar que el precedente al que el interesado hace mención, relativo a la solicitud de aclaración y complementación de la Resolución Ministerial N° 263 de 8 de octubre de 2013, presentada por Rodolfo Saavedra López y que concluyó con la anulación de la referida Resolución Ministerial, se refiere a un caso en el que se emitió un pronunciamiento erróneo que vulneraba el derecho a la defensa y la garantía del debido proceso del administrado, lo que no sucede en el caso en controversia, destacándose que del análisis efectuado por este Ministerio se evidencia que el proceso fue debidamente tramitado y la sanción fue impuesta en función a los parámetros contractuales aplicables.

17. Por todo lo expuesto, en atención a que no existen contradicciones y/o ambigüedades en las determinaciones asumidas por el Ministerio de Obras Públicas y Vivienda en la Resolución Ministerial N° 527 de 22 de diciembre de 2016, la solicitud de aclaración y complementación planteada por José Luis Tapia Rojas, en representación de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – Comteco Ltda., es improcedente, por lo que corresponde su rechazo.





POR TANTO:

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

RESUELVE:

ÚNICO.- Rechazar la solicitud de aclaración y complementación presentada por José Luis Tapia Rojas, en representación de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba – Comteco Ltda., respecto a la Resolución Ministerial N° 527 de 22 de diciembre de 2016.

Comuníquese, regístrese y archívese.

Milton Claros Hinojosa
MINISTRO
M.O. Obras Públicas, Servicios y Vivienda

