



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 060

La Paz, 22 FEB. 2017

**VISTOS:** el recurso jerárquico planteado por Williams Fernando Balladares Machicado y Jessica Pilar Montaña Quispe en representación de ENTEL S.A. en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 50/2016 de 4 de julio de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

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

1. A través de Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 965/2015 de 22 de diciembre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes realizó la evaluación de las metas de expansión y calidad del servicio de telecomunicaciones de ENTEL S.A. para la gestión 2013, el cual concluyó y recomendó la formulación de cargos por incumplimiento de metas analizadas en dicho informe (fojas 124 a 227).

2. Por Auto ATT-DJ-A TL LP 1432/2015 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 numeral iii), Punto 7.06 de la Cláusula Séptima del Contrato de Concesión, actualmente Autorización Transitoria Especial N° 002/95 del Servicio Local de Telecomunicaciones y el numeral iii) Punto 8.06 de la Cláusula Octava del Contrato de Concesión, actualmente Autorización Transitoria Especial N° 512/99 del Servicio Local de Telecomunicaciones para el ASL de San Borja en la meta "Llamadas Locales Completadas" del Servicio Local de Telecomunicaciones (fojas 115 a 123).

3. A través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 599/2016 de 28 de abril de 2016, la ATT determinó declarar probados los cargos formulados contra ENTEL S.A. por el incumplimiento de la meta "Llamadas Locales Completadas" del servicio Local de Telecomunicaciones correspondiente a la gestión 2013, al no haber alcanzado su valor objetivo estipulado en el Inciso C del Anexo 7.06 del Contrato de Concesión, actualmente Autorización Transitoria Especial N° 002/95 y en el Inciso C del Anexo 5 del Contrato de Concesión, actualmente Autorización Transitoria Especial N° 512/99; por lo que impuso la sanción de multa de Bs5.200.000. Tales determinaciones fueron asumidas en consideración a lo siguiente (fojas 73 a 84):

i) La metodología utilizada para la medición de la meta fue debidamente explicada en el Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A TL LP 1432/2015 de fecha 30 de diciembre de 2015.

ii) La respuesta de ENTEL S.A. contenida en su Nota SAR/1603084 de 16 de marzo de 2016 no contiene prueba suficiente para desvirtuar los cálculos realizados por el ente regulador en la evaluación de la meta para la gestión 2013.

iii) En cuanto a que el operador en la referida Nota SAR/1603084 de 16 de marzo de 2016 solicitó la verificación de una Inspección Administrativa, se destaca que ésta se realizó los días 16, 17 y 18 de noviembre de 2015, por lo que no corresponde que se realice nuevamente dicha inspección.

iv) ENTEL S.A. presenta como prueba de descargo su propia evaluación de datos que difiere de la realizada por la empresa ITEAM S.R.L., observándose que el operador no explica la metodología aplicada para obtener los datos plasmados en su informe, destacándose que el regulador sí explicó y fundamentó los valores obtenidos en el análisis realizado en el Considerando 4 del Auto 1432/2015.

v) Se concluye que los argumentos planteados por ENTEL S.A. no lograron desvirtuar los





cargos formulados mediante Auto 1432/2015, lo que evidencia su incumplimiento contractual en el logro de la meta "Llamadas Locales Completadas" del Servicio Local de Telecomunicaciones.

vi) En función a lo referido y aplicando los parámetros contractuales para la imposición de la sanción que establece que por los primeros 5 puntos porcentuales por debajo del objetivo de la tasa anual de llamadas locales, nacionales o internacionales completadas corresponde una multa de Bs150.000 y por cada punto porcentual adicional por debajo del objetivo de llamadas locales, nacionales o internacionales completadas Bs50.000, se determinó que el monto de la multa con la que el operador debía ser sancionado ascendía a Bs5.200.000.

4. El 20 de mayo de 2016, Williams Fernando Balladares Machicado y Jessica Pilar Montaña Quispe en representación de ENTEL S.A. presentaron recurso de revocatoria manifestando lo siguiente (fojas 47 a 51):

i) El regulador omitió de manera arbitraria el análisis de los archivos Huawei para la evaluación de las ASLs.

ii) La propia ATT reconoció que el incumplimiento se produjo en 9 ASLs y no en 13.

iii) El regulador no explicó la metodología para obtener los datos plasmados en el Informe de la empresa ITEAM S.R.L. ni admitió que se verificara una inspección técnica, colocando a ENTEL S.A. en situación de indefensión.

iv) La evaluación de la meta fue incorrectamente realizada porque se habría efectuado en función a los CDRs y no en base a datos estadísticos "contadores".

v) El regulador no trabajó con el total de intentos de llamadas correcto para cada ASL, sin que al respecto se tuviera ninguna respuesta por parte de la ATT, siendo los parámetros utilizados por la entidad fiscalizadora muy diferentes a los aplicados por ENTEL S.A.

vi) La ATT modificó la forma de evaluar la meta.

vii) El ente regulador vulneró la garantía del debido proceso, el derecho a la defensa, a la seguridad jurídica y a la aplicación de los principios de sometimiento pleno a la ley, legalidad e informalidad, verdad material y tipicidad.

5. A través de Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 50/2016 de 4 de julio de 2016, el ente regulador rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por ENTEL S.A. en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 599/2016. Tal determinación fue asumida en función a lo siguiente (fojas 28 a 35):

i) En cuanto a que el regulador omitió de manera arbitraria el análisis de los archivos Huawei para la evaluación de las ASLs, se rechaza tal aseveración dado que la ATT trabajó con la totalidad de la información proporcionada por el operador, cuyo detalle se encuentra ampliamente expuesto en las páginas 4 y 5 del Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A TL LP 1432/2015, destacándose igualmente que en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 599/2016, página 8, se manifestó enfáticamente que sí se tomaron en cuenta todas las listas migradas y sus fechas dentro del proceso de verificación de la meta "Llamadas Locales Completadas del Servicio Local de Telecomunicaciones".

ii) Sobre lo manifestado en sentido de que la propia ATT habría reconocido que el incumplimiento se produjo en 9 ASLs y no en 13 "al no corresponder la afirmación incorporada por esta instancia en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 599/2016 a la aseveración vertida por ENTEL S.A. en su Nota SAR/1603084, cabe la subsanación de tal extremo, al no considerarse éste como esencial a la luz de la determinación adoptada en la RAR impugnada" (Sic).



iii) Respecto a que el regulador no explicó la metodología para obtener los datos plasmados en el Informe de la empresa ITEAM S.R.L. ni admitió que se verificara una inspección técnica, colocando a ENTEL S.A. en situación de indefensión, se destaca que se efectuó la correspondiente inspección los días 16, 17 y 18 de noviembre de 2015, habiéndose dispuesto igualmente la apertura de un término probatorio y evaluado todos los descargos presentados por el interesado por lo que se evidencia que no se colocó en estado de indefensión al operador.

iv) Respecto a que la evaluación de la meta fue incorrectamente realizada porque se habría efectuado en función a los CDRs y no en base a datos estadísticos (contadores), se aclara que la referencia a CDRs se constituye simplemente en un error de escritura porque el cálculo fue efectuado en función a contadores.

v) En relación a que el regulador no trabajó con el total de intentos de llamadas correcto para cada ASL, sin que al respecto se tuviera ninguna respuesta por parte de la ATT, siendo los parámetros utilizados por la entidad fiscalizadora muy diferentes a los aplicados por ENTEL S.A., se destaca que la metodología aplicada por el operador considera cuadros comparativos de cantidades totales y no explica la metodología utilizada para la obtención de los resultados expuestos, destacándose además que todas las observaciones del interesado obtuvieron una respuesta del regulador, siendo que ENTEL S.A. tampoco precisa cuáles serían las observaciones efectuadas, debiendo precisarse que de la revisión de la documentación presentada por el proveedor de servicios no se evidencia la solicitud de aclaración a la que éste hizo mención.

vi) El recurrente no justificó de qué manera la ATT habría cambiado la forma de evaluar la meta, siendo improcedente verter tal afirmación sin demostrarla, no siendo evidente que se vulnerara el principio de tipicidad como alega ENTEL S.A.

vii) En función a lo referido se destaca que a diferencia de lo sostenido por el interesado, el ente regulador no vulneró la garantía del debido proceso ni el derecho a la defensa, a la seguridad jurídica ni a la aplicación de los principios de sometimiento pleno a la ley, legalidad e informalidad, verdad material y tipicidad.

6. Verificada la notificación con la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 50/2016 en fecha 8 de julio de 2016, el día 22 del referido mes, dentro del plazo legalmente establecido, Williams Fernando Balladares Machicado y Jéssica Pilar Montaña Quispe en representación de ENTEL S.A. interpusieron recurso jerárquico en contra del señalado acto administrativo, manifestando lo siguiente (fojas 1 a 6):

i) La formulación de cargos efectuada se fundamentó en las "erradas" recomendaciones del Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC 965/2015, observándose en cuanto a la migración de centrales ALCATEL a NGN (UA5000) que el regulador omitió arbitrariamente los archivos Huawei para la evaluación de las metas en las ASLs de Caranavi, Huanuni, Llallagua, San Borja, Tupiza, Villamontes, Villazón y Yacuiba, situación que es verificada tanto en el Informe de la Empresa Consultora (folio 176) como en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 599/2016 (página 9, numeral 5.2).

ii) Se generó una confusión conceptual en la evaluación, ya que para 8 áreas de servicio solamente se toma en cuenta los valores registrados en una sola tecnología que fue migrada durante el transcurso de la gestión 2013 y que registró posteriormente valores en la NGN Huawei, mismos que fueron desestimados sin fundamento por parte de personal técnico del regulador. Al respecto, mediante Nota SAR/1601052 de 15 de enero de 2016, se aclaró a la ATT que en la recopilación de información, ENTEL S.A. proveyó un listado de ASLs migradas, observando que una serie de localidades debían ser evaluadas con ambos modelos (Alcatel – Huawei) sin que el regulador respondiese a la referida nota.

iii) Al evidenciarse la omisión arbitraria de datos fuente de una tecnología que operó a partir de la migración, el ente regulador estaría evaluando el cumplimiento de la meta de



manera incompleta dejando sin consideración información presentada oportunamente por el operador.

iv) El ente regulador manifestó que trabajó con la totalidad de la información aportada por el operador conforme se detalla en las páginas 4 y 5 del Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A TL LP 1432/2015, destacándose que tales páginas carecen de argumentos que demuestren que el regulador consideró dentro de su evaluación las tecnologías Alcatel y Huawei para consolidar los valores anuales.

v) El propio ente regulador manifestó que no correspondía la afirmación incorporada en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 599/2016 a la aseveración vertida por ENTEL S.A. en la Nota SAR/1603084, dando lugar a la subsanación de tal extremo, observando que dicho error "no se considera como esencial a la luz de la determinación adoptada en la resolución impugnada, observación que se efectúa con el objetivo de demostrar que incluso con el cambio arbitrario de metodología de evaluación respecto a otras gestiones, los valores obtenidos por la empresa consultora de la ATT adolecen de fallas en el cálculo y se alejan de la objetividad requerida para dictaminar el incumplimiento aseverado por el regulador como se puede ver claramente en el ANEXO 1".

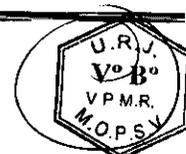
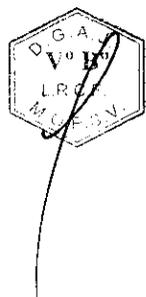
vi) La ATT manifestó en relación al reprocesamiento de datos efectuado por ENTEL S.A. que el operador no explicó la metodología aplicada para obtener sus datos, destacándose que el regulador desestimó la solicitud de ENTEL S.A. sobre la programación de una inspección administrativa para brindar mayores elementos de convicción y obtener una correcta valoración de la información presentada, con lo que se colocó al operador en estado de indefensión, advirtiéndose que la ATT reconoce que no tiene los elementos suficientes para la valoración correspondiente de la prueba y pese a ello no da curso a la solicitud de ENTEL S.A.

vii) En relación a que no se habría realizado la inspección solicitada, el ente regulador expresa que se habría efectuado una inspección técnica en fechas 16, 17 y 18 de noviembre de 2015, habiéndose además dispuesto la apertura de un término probatorio, sin embargo esa inspección fue realizada en forma previa a la formulación de cargos y ENTEL S.A. solicitó que se efectuara una inspección posterior durante la tramitación del proceso sobre cumplimiento de metas.

viii) En la página 6 numeral 5.1 de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 599/2016 se hace referencia al uso de CDRs para la evaluación de la meta lo que es incorrecto, porque para la evaluación de tal meta es necesario utilizar archivos estadísticos (contadores), advirtiéndose que el regulador posteriormente procura minimizar dicho error expresando que se trataría solamente de un error de escritura, destacándose que la intención de la observación de ENTEL S.A. fue la de alertar sobre las abismales diferencias entre los valores empleados por la empresa ITEAM S.R.L. y los que efectivamente debieron ser considerados.

ix) ENTEL S.A. mediante Nota SAR/1603084 destacó que no se trabajó sobre el total de intentos de llamadas correcto para cada ASL, sin que la ATT respondiese a esa observación, siendo que el regulador se limitó a expresar en su Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 50/2016 que ENTEL S.A. no señaló cuándo realizó esa "petición", siendo que sí se hizo referencia a la señalada Nota, resaltándose que se habrían logrado niveles inferiores a la exigencia en 9 áreas de servicio y no en 13 como indica el dictamen del ente regulador. En esa línea, efectivamente se solicitó la debida valoración del ejercicio efectuado por ENTEL S.A. al replicar la metodología de ITEAM S.R.L. y validada por la ATT obteniendo valores diferentes a los que habrían sido objeto de valoración para el dictamen final, generándose incongruencias y no como expresa la ATT en sentido de que no habrían evidencias de las solicitudes efectuadas, con lo que el regulador se aleja de la verdad material.

x) Se advierte que el regulador habría incorporado modificaciones en la forma de evaluar





la meta, observándose que el ente regulador habría redefinido los contadores asociados a cada parámetro de la fórmula dejando serias dudas sobre la veracidad de la información procesada por el ente regulador.

xi) En el "anexo 2" presentado por ENTEL S.A. se evidencian diferencias bastante notorias en cada uno de los parámetros de la fórmula que por un lado habrían sido establecidos por el regulador durante la verificación y por otro corresponden a la metodología aplicada por ENTEL S.A.

xii) En el caso de la ASL de Camargo, se observa que ésta operó en la totalidad de la gestión 2013 con tecnología Huawei, sin que se registren datos para la variable "B Libre sin respuesta", observándose la incongruencia de que en la tabla de resultados en la que se basa la ATT para la formulación de cargos se confirma la dudosa existencia de valores del parámetro denominado "B Libre sin respuesta" en todas las ASLs, incluida Camargo, destacándose que en relación a tales observaciones el regulador se limita a expresar que "el recurrente no ha justificado de qué manera esta instancia ha efectuado cambios en la forma de evaluar la meta".

xiii) La ATT no se pronunció sobre la totalidad de los argumentos vertidos por ENTEL S.A. y no dio curso a la solicitud de verificación de inspección técnica solicitada, vulnerando el principio de legítima defensa amplia e irrestricta y la garantía del debido proceso, colocando a ENTEL S.A. en estado de indefensión.

xiv) El ente regulador se apartó de la línea establecida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda en su Resolución Ministerial N° 0330/2010 en la que se determina que la ATT no puede apartarse de la metodología de evaluación de metas.

xv) La determinación del regulador de sancionar a ENTEL S.A. vulnera el principio de tipicidad, observándose que la ATT al pretender sancionar al operador por una conducta en la que ENTEL S.A. no incurrió, colocó al administrado en situación de inseguridad jurídica.

xvi) La ATT declaró el incumplimiento de sus metas por la gestión 2013, siendo evidente que el ente regulador no valoró adecuadamente las pruebas presentadas por el operador.

xvii) El artículo 8 del Decreto Supremo N° 27172 establece que las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho; expresarán el lugar y fecha de su emisión; serán firmadas por la autoridad que las expide, decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento, norma que fue omitida por la autoridad reguladora.

xviii) La determinación de la ATT vulnera el derecho al debido proceso, a la defensa, a la seguridad jurídica, a la aplicación del principio de sometimiento pleno a la ley, a la aplicación del principio de verdad material y de tipicidad.

7. Mediante Auto RJ/AR-068/2016 de 27 de julio de 2016, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Williams Fernando Balladares Machicado y Jessica Pilar Montaña Quispe en representación de ENTEL S.A. en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 50/2016 de 4 de julio de 2016 (fojas 231).

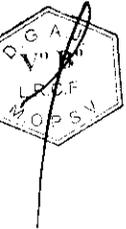
**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 158/2017 de 20 de febrero de 2017, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico planteado por Williams Fernando Balladares Machicado y Jessica Pilar Montaña Quispe en representación de ENTEL S.A. en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL



LP 50/2016 de 4 de julio de 2016 y, en consecuencia, se confirme totalmente dicha resolución.

**CONSIDERANDO:** que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 158/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El artículo 60 de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación determina que los proveedores de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, deben presentar mensualmente los resultados de la medición de las metas de calidad para cada servicio, ante la ATT y publicarlas en un sitio Web, éstos deberán ser verificables, comparables y de acceso público. El regulador aprobará las normas técnicas específicas para su aplicación.
2. El párrafo I de la Disposición Transitoria Tercera de la mencionada Ley dispone que de forma transitoria hasta que se apruebe el reglamento de calidad para cada uno de los servicios, quedan vigentes las metas de calidad actuales. El incumplimiento de las mencionadas metas será sancionado de acuerdo a los procedimientos y multas establecidos en los respectivos contratos.
3. El Numeral 7.06 de la cláusula séptima de la Autorización Transitoria Especial para la operación de redes públicas de telecomunicaciones y para la prestación del servicio local de telecomunicaciones suscrita por el operador determina que la compañía concesionaria está obligada a alcanzar los requisitos mínimos de calidad para el Servicio Local de Telecomunicaciones sobre: "(iii) llamadas completadas".
4. El párrafo I del artículo 30 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, determina que el Superintendente (para el caso el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes) al inicio o durante el transcurso de cualquier procedimiento, podrá disponer de oficio o a pedido de parte, inspecciones administrativas sobre cosas, lugares y productos relacionados con dicho procedimiento.
5. El artículo 8 del referido Reglamento establece que las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho; expresarán el lugar y fecha de su emisión; serán firmadas por la autoridad que las expide, decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento.
6. En función a los antecedentes del caso y considerando las disposiciones normativas aplicables, corresponde ingresar en el análisis de lo argumentado por el recurrente, así, en relación a que la formulación de cargos efectuada se fundamentó en las "erradas" recomendaciones del Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC 965/2015, observándose en cuanto a la migración de centrales ALCATEL a NGN (UA5000) que el regulador omitió arbitrariamente los archivos Huawei para la evaluación de las metas en las ASLs de Caranavi, Huanuni, Llallagua, San Borja, Tupiza, Villamontes, Villazón y Yacuiba, situación que es verificada tanto en el Informe de la Empresa Consultora (folio 176) como en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 599/2016 (página 9, numeral 5.2); debe decirse que ello no es así, porque la evaluación se realizó en función a la información aportada por el operador, evidenciándose que en el Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A TL LP 1432/2015, correspondiente al caso en controversia, el ente regulador hizo referencia a los archivos relativos a la evaluación de la meta: "1.PROCEDIMIENTO OPERATIVO.docx" que contiene una descripción general de la extracción de los archivos estadísticos de las centrales ALCATEL; "2.Metodología Medición TyCS ASLs Menores.pdf" que contiene la metodología de cálculo del indicador para las centrales ALCATEL; "2.METODOLOGIA DE MEDICIÓN EN UAS HUAWEI.doc" que contiene la metodología de cálculo del indicador para las unidades remotas de la central Huawei NGN; "PROPUESTA HUAWEI.pptx" y "2.PROPUESTA HUAWEI 2.pptx"





que contienen la propuesta del fabricante de la plataforma NGN para medir los indicadores de la meta.

Lo referido evidencia que la ATT realizó la evaluación de la meta "Llamadas Locales Completadas" en función a la información que le fue proporcionada por ENTEL S.A. y que comprende los datos de los archivos referidos a las plataformas Alcatel y Huawei.

7. Respecto a que se generó una confusión conceptual en la evaluación, ya que para 8 áreas de servicio solamente se tomó en cuenta los valores registrados en una sola tecnología que fue migrada durante el transcurso de la gestión 2013 y que registró posteriormente valores en la NGN Huawei, mismos que fueron desestimados sin fundamento por parte de personal técnico del regulador, destacándose que mediante Nota SAR/1601052 de 15 de enero de 2016, se aclaró a la ATT que en la recopilación de información ENTEL S.A. proveyó un listado de ASLs migradas, observando que una serie de localidades debían ser evaluadas con ambos modelos (Alcatel – Huawei) sin que el regulador respondiese a la referida nota, cabe precisar que el ente regulador realizó la evaluación de la meta en función a la información que le fue reportada por ENTEL S.A., destacándose que la Nota a la que el recurrente hace referencia fue presentada a objeto de responder a la formulación de cargos que le fue planteada, de manera que no correspondía que el regulador efectuara una respuesta expresa a dicha nota, porque lo que procedía era que a tiempo de dictar la resolución de instancia valorase los descargos aportados por el operador como efectivamente sucedió.

8. Sobre lo señalado en sentido de que al evidenciarse la omisión arbitraria de datos fuente de una tecnología que operó a partir de la migración, el ente regulador estaría evaluando el cumplimiento de la meta de manera incompleta dejando sin consideración información presentada oportunamente por el operador; debe decirse que no es evidente que la ATT dejara de considerar información que fue aportada por ENTEL S.A., toda vez que el operador no precisó cuáles serían los archivos electrónicos que presentó para la evaluación de la meta y que no fueron considerados por la ATT.

9. En relación a que el regulador manifestó que trabajó con la totalidad de la información aportada por el operador conforme se detalla en las páginas 4 y 5 del Auto de Formulación de Cargos ATT-DJ-A TL LP 1432/2015, siendo que tales páginas carecen de argumentos que demuestren que la ATT consideró dentro de su evaluación las tecnologías Alcatel y Huawei para consolidar los valores anuales, debe decirse que el regulador sí manifestó cuales fueron los archivos que tomó en cuenta para la valoración de la meta, que fueron aportados por ENTEL S.A. y que se refieren también a la plataforma Huawei, a partir de lo cual, esta instancia considera que si el operador asumió que cierta información que presentó no fue evaluada, correspondía que precisara que archivos serían los que aportó y no fueron valorados, advirtiéndose de ello que la aseveración del recurrente no fue demostrada.

10. En cuanto a que el propio ente regulador manifestó que no correspondía la afirmación incorporada en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL-LP 599/2016 a la aseveración vertida por ENTEL S.A. en la Nota SAR/1603084, dando lugar a la subsanación de tal extremo, observando que dicho error "no se considera como esencial a la luz de la determinación adoptada en la resolución impugnada, observación que se efectúa con el objetivo de demostrar que incluso con el cambio arbitrario de metodología de evaluación respecto a otras gestiones, los valores obtenidos por la empresa consultora de la ATT adolecen de fallas en el cálculo y se alejan de la objetividad requerida para dictaminar el incumplimiento aseverado por el regulador como se puede ver claramente en el ANEXO 1"; cabe expresar que la metodología utilizada por el ente regulador para la evaluación de las metas en controversia es la contractualmente aplicable, sin que de lo expresado por el operador se evidencie que los valores obtenidos por la empresa consultora sean incorrectos, advirtiéndose igualmente de la revisión del ANEXO 1 adjunto al memorial de recurso jerárquico que el operador efectuó su propio análisis y que si bien no concuerda con el del ente regulador, tampoco demuestra que el cálculo de la ATT sea incorrecto, destacándose que corresponde al operador proporcionar la información y al





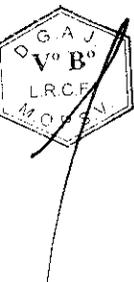
ente regulador realizar la evaluación, porque las evaluaciones del concesionario no pueden ser tenidas por imparciales al ser sus presuntos incumplimientos los que ocasionaron la tramitación del procedimiento sancionador.

11. En cuanto a que la ATT manifestó en relación al reprocesamiento de datos efectuado por ENTEL S.A. que el operador no explicó la metodología aplicada para obtener sus datos, destacándose que el regulador desestimó la solicitud de ENTEL S.A. sobre la programación de una inspección administrativa para brindar mayores elementos de convicción y obtener una correcta valoración de la información presentada, con lo que se colocó al operador en estado de indefensión, advirtiéndose que la ATT reconoce que no tiene los elementos suficientes para la valoración correspondiente de la prueba y pese a ello no dio curso a la solicitud de ENTEL S.A.; cabe precisar que el procedimiento aplicado por el regulador se encuentra debidamente precisado desde la formulación de cargos, debiendo remarcar en cuanto a la inspección solicitada que la ATT sí realizó una inspección técnica para la evaluación de las metas, sin que considerara necesario efectuar una nueva conforme solicitó el interesado mediante Nota SAR/1603084 de 16 de marzo de 2016, como lo manifestó en el Auto ATT-DJ-A TL LP 304/2016, debiendo indicarse que ENTEL S.A. no precisó el motivo por el cual consideraba necesaria la realización de tal inspección y que de conformidad con el parágrafo I del artículo 30 del Decreto Supremo N° 27172, la realización de inspecciones es potestativa de la Administración, por lo que se rechaza que la falta de verificación de tal inspección colocara en estado de indefensión al recurrente o que su realización afectara a la verificación de las metas realizada.

12. Sobre el rechazo de tal inspección y a lo sostenido en sentido de que el ente regulador expresó que se habría efectuado una inspección técnica en fechas 16, 17 y 18 de noviembre de 2015, habiéndose además dispuesto la apertura de un término probatorio, observando que esa inspección fue realizada en forma previa a la formulación de cargos y ENTEL S.A. solicitó que se efectuara una inspección posterior durante la tramitación del proceso sobre cumplimiento de metas; debe puntualizarse que la realización de tales inspecciones es potestativa de la Administración, advirtiéndose que si la ATT evidenció que tal solicitud no era relevante para la evaluación, efectivamente cumplió con sus atribuciones al rechazar su realización, destacándose que ENTEL S.A. tampoco precisa la forma en que tal inspección habría incidido sobre la evaluación de las metas.

13. En cuanto a que en la página 6 numeral 5.1 de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 599/2016 se hace referencia al uso de CDRs para la evaluación de la meta lo que es incorrecto, porque para la evaluación de tal meta es necesario utilizar archivos estadísticos (contadores), advirtiéndose que el regulador posteriormente procura minimizar dicho error expresando que se trataría solamente de un error de escritura, destacándose que la intención de la observación de ENTEL S.A. fue la de alertar sobre las abismales diferencias entre los valores empleados por la empresa ITEAM S.R.L. y los que efectivamente debieron ser considerados; amerita precisar que conforme señaló el ente regulador, la evaluación de metas se realizó en función a "contadores", debiendo decirse sobre las abismales diferencias a las que hace mención el operador, que de la revisión de antecedentes se encuentra que la ATT siguió el procedimiento de evaluación aplicable al caso, utilizando toda la información que le fue reportada por ENTEL S.A., como se expresó desde la formulación de cargos, observándose que el operador recurrente no aportó ni descargos ni prueba concluyente que demuestren que la evaluación del regulador sea incorrecta.

Sobre el particular, cabe añadir que las mediciones internas realizadas por el operador servirían para generar una duda razonable en la medida en que se evidenciara que el regulador no utilizó la totalidad de la información aportada por ENTEL S.A. o que se apartara del procedimiento y metodología aplicables para la evaluación de la meta, lo que no sucedió en el caso en análisis, por lo que no es posible asumir que la medición de ENTEL S.A. sea correcta.







debido proceso, colocando a ENTEL S.A. en estado de indefensión; debe decirse que de la revisión efectuada por esta Cartera de Estado, se evidenció que la ATT sí consideró y respondió a todas las observaciones planteadas por ENTEL S.A., destacándose que el rechazo a la inspección solicitada fue determinado en ejercicio de las atribuciones del ente regulador que consideró que tal inspección no era relevante para la solución del caso en análisis, por lo que se rechaza enfáticamente que el interesado fuera colocado en situación de indefensión.

**19.** Sobre lo sostenido en sentido de que el ente regulador se apartó de la línea establecida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda en su Resolución Ministerial 0330/2010 en la que se determina que la ATT no puede apartarse de la metodología de evaluación de metas, cabe precisar que en el caso en controversia no es evidente que el regulador se apartara de la metodología de evaluación de metas.

**20.** En relación a que la determinación del regulador de sancionar a ENTEL S.A. vulnera el principio de tipicidad, observándose que la ATT al pretender sancionar al operador por una conducta en la que ENTEL S.A. no incurrió, colocó al administrado en situación de inseguridad jurídica; debe decirse que ello no es evidente, porque la sanción impuesta al operador se basa en la aplicación del procedimiento legalmente establecido y a lo contractualmente pactado, por lo que no se colocó al interesado en situación de inseguridad jurídica, como erróneamente manifiesta el operador.

**21.** En cuanto a que la ATT declaró el incumplimiento de sus metas por la gestión 2013, siendo evidente que el ente regulador no valoró adecuadamente las pruebas presentadas por el operador; debe rechazarse lo sostenido por ENTEL S.A. toda vez que las pruebas aportadas por ENTEL S.A. son insuficientes para demostrar que el operador cumplió la meta "Llamadas Locales Completadas" del servicio Local de Telecomunicaciones correspondiente a la gestión 2013.

**22.** Respecto a que el artículo 8 del Decreto Supremo N° 27172 establece que las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho; expresarán el lugar y fecha de su emisión; serán firmadas por la autoridad que las expide, decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento, norma que fue omitida por la autoridad reguladora; corresponde manifestar que tal norma no fue omitida como asevera el recurrente, considerando que las resoluciones dictadas por el ente regulador efectivamente contienen los requisitos que la ley establece, destacándose igualmente que se encuentran debidamente fundamentadas y motivadas.

**23.** En cuanto a que la determinación de la ATT vulnera el derecho al debido proceso, a la defensa, a la seguridad jurídica, a la aplicación del principio de sometimiento pleno a la ley, a la aplicación del principio de verdad material y de tipicidad; cabe rechazar tal aseveración destacándose que la determinación de la ATT se fundamentó en el procedimiento legal aplicable y en lo contractualmente pactado, por lo que evidentemente se constituye en un acto administrativo plenamente válido.

**24.** En cuanto a la prueba aportada por ENTEL S.A., respecto al memorial presentado y a la observación de la metodología utilizada; corresponde señalar que de la revisión realizada por esta instancia, se concluyó que la metodología utilizada, así como la fórmula de cálculo empleada, son las legal y contractualmente aplicables; en cuanto a la migración de centrales Alcatel – Huawei, debe decirse que no es evidente que tal migración repercutiera en la evaluación de las metas, destacándose que ésta se realizó considerando la totalidad de la información proporcionada por el operador; respecto a que no se utilizó la totalidad de la información brindada, se destaca que ENTEL S.A. no demostró cuál sería la información que presentó y no fue considerada por la ATT; en cuanto al uso de CDRs en lugar de contadores, del análisis realizado se evidenció que la ATT precisó que realizó el análisis en función a "Contadores" y respecto del análisis para la localidad de Camargo, se evidencia que el regulador en función a la información





brindada por ENTEL S.A. reportó 903 eventos de "libre sin respuesta" para esa localidad.

25. En relación al Anexo 1 - Nota HW – TSD 128/2014 de 30 de junio de 2014 remitida por Huawei, se destaca que en ella la referida empresa recomienda en cuanto a la medición de Llamadas Completadas que se considere un periodo de prueba con eximición de sanciones, sobre el entendido de que es necesario concluir el trabajo de adecuación de los sistemas y plataformas para poder contar con los datos que reflejen con exactitud la experiencia del usuario sobre la calidad del servicio prestado por el operador, destacándose que tal prueba de ninguna manera desvirtúa el hecho de que ENTEL S.A. incumpliera el logro de la meta "Llamadas Locales Completadas".

26. Respecto al Anexo 2 – Reprocesamiento de los datos aplicando metodología descrita en el Informe de la Empresa ITEAM S.R.L.; al Anexo 3 – Folio #176 de Informe ITEAM S.R.L.; al Anexo 4 – Cuadro comparativo de intentos de llamadas y al Anexo 5 – Detalle de Cantidades por cada parámetro de la fórmula de cálculo; debe decirse que esa información tiende a demostrar que la metodología aplicada por la ATT fue incorrecta, porque no concuerda con los resultados obtenidos por ENTEL S.A., destacando supuestas inconsistencias en la información manejada por el ente regulador, por lo que corresponde precisar que de la revisión efectuada por esta instancia se evidenció que la metodología utilizada por la ATT es la legal y contractualmente aplicable, rechazándose igualmente las inconsistencias a las que ENTEL S.A. hace referencia respecto de los parámetros "B Libre sin respuesta", particularmente para la localidad de Camargo, porque la cantidad de 903 eventos para esa localidad fue lo reportado por el operador para la evaluación de la meta, conforme se precisó desde la formulación de cargos, sin que ENTEL S.A. desvirtuara tal extremo al responder a la formulación de cargos.

27. En consideración a lo expuesto y en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Williams Fernando Balladares Machicado y Jessica Pilar Montaña Quispe en representación de ENTEL S.A. en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 50/2016 de 4 de julio de 2016 y, en consecuencia, confirmar totalmente dicha resolución.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**ÚNICO.-** Rechazar el recurso jerárquico planteado por Williams Fernando Balladares Machicado y Jessica Pilar Montaña Quispe en representación de ENTEL S.A. en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 50/2016 de 4 de julio de 2016 y, en consecuencia, confirmar totalmente dicha resolución.

Comuníquese, registre y archívese.



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

