



**RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 064**

La Paz, 01 MAR. 2017

**VISTOS:** el recurso jerárquico planteado por Williams Fernando Balladares Machicado y Jessica Pilar Montaña Quispe, 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 53/2016 de 8 de julio de 2016, 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 1434/2015 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 iii), punto 7.06 de la Cláusula Séptima del Contrato de Concesión N° 002/95 del Servicio Local de Telecomunicaciones, en la meta "Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas"; incumpliendo el valor objetivo establecido en el inciso D del Anexo 7.06 del Citado Contrato, de acuerdo al cuadro siguiente (fojas 122 a 129):

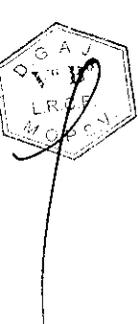
Meta	Servicio	Contrato	ASL	Valor Objetivo	Valor Obtenido
Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas	Servicio Local de Telecomunicaciones	Contrato de Concesión N° 002/95	Challapata	70%	68.91%
			Huanuni		54.04%
			Llallagua - Uncia		58.15%
			Villamontes		68.12%
			Villazón		68.87%

2. A través de Nota SAR/1601054 de 15 de enero de 2016, Williams Fernando Balladares Machicado, en representación de ENTEL S.A., contestó a la formulación de cargos efectuada y presentó descargos (fojas 115 a 120).

3. Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 627/2016 dictada el 6 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. por incumplir sus obligaciones establecidas en el numeral iii), punto 7.06 de la Cláusula Séptima del Contrato de Concesión N° 002/95 del Servicio Local de Telecomunicaciones, en la meta "Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas"; incumpliendo el valor objetivo establecido en el inciso D del Anexo 7.06 del Citado Contrato y le impuso la sanción de Bs1.550.000.-, en consideración a los fundamentos siguientes (fojas 73 a 87):

i) El Auto ATT-DJ-A TL LP 1434/2015 de 30 de diciembre de 2015, formula cargos a ENTEL S.A., por el incumplimiento de la meta "Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas" del Servicio Local de Telecomunicaciones en las Áreas de Servicio Local (ASL) de Challapata, Huanuni, Llallagua-Uncia, Villamontes y Villazón; sin embargo, la fórmula señalada por ENTEL S.A., corresponde a la meta Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas" del Servicio Local de Telecomunicaciones establecido en el Contrato N° 512/99 para la ASL de San Borja. La fórmula señalada por ENTEL S.A., no aplica para medir la meta "Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas" del Servicio Local de Telecomunicaciones para las ASLs de Challapata, Huanuni, Llallagua-Uncia, Villamontes y Villazón, toda vez que, estas ASLs corresponden al Contrato N° 002/95 del Servicio Local de Telecomunicaciones.

ii) En relación a la utilización de la fórmula mencionada, el regulador utilizó adecuadamente la fórmula de cálculo para la medición de la meta, ya que ésta, fue aplicada a la ASL de San Borja conforme se establece contractualmente y en el Auto de formulación de cargos ATT-DJ-A TL LP 1434/2015 y no corresponde su aplicación a las ASLs de Challapata; Huanuni, Llallagua-Uncia, Villamontes y Villazón. Los valores medidos durante la verificación de la meta, están de acuerdo a lo señalado en el Contrato de Concesión N° 002/95 del Servicio Local de Telecomunicaciones para las ASLs de Challapata; Huanuni, Llallagua-Uncia, Villamontes y Villazón. ENTEL S.A. confunde las metodologías que deben ser aplicadas en cada caso, de acuerdo a los contratos de concesión para el Servicio Local de Telecomunicaciones, ya que contractualmente, la fórmula mencionada, corresponde ser aplicada al contrato N° 512/99 para la ASL de San Borja y no es aplicable para otras ASLs de otros contratos de concesión.





iii) Sobre lo indicado por ENTEL S.A., los criterios utilizados por la ATT para el cálculo de la meta, están debidamente fundamentados, tal como se encuentra descrito en el Auto de Formulación de cargos ATT-DJ-A TL LP 1434/2015, donde se puede evidenciar las metodologías utilizadas para cada una de las tecnologías Alcatel y Huawei.

iv) En relación al documento de Huawei mencionado por ENTEL S.A., se puede advertir que Huawei continúa evaluando la forma de medir las metas conforme la tecnología de nueva generación y no se pronuncia terminantemente sobre la aplicabilidad o no de los indicadores de calidad. Asimismo, mediante Nota SAR 1603118 de 23 de marzo de 2016, ENTEL S.A. hizo llegar a la ATT los descargos y pruebas solicitados mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 130/2016 de 18 de febrero de 2016; en relación al presunto incumplimiento de la meta "Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas" del Servicio Local de Telecomunicaciones.

v) Respecto a la documentación de las centrales Huawei y Alcatel, ENTEL S.A. realizó la entrega de los mismos al ente regulador, para la verificación de la meta "Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas" del Servicio Local de Telecomunicaciones, tal como se pudo evidenciar en el disco con número de serie X4SCSSRLS64A; según el siguiente detalle: i) PROCEDIMIENTO OPERATIVO.docx" contiene una descripción general de la extracción de los archivos estadísticos de las centrales ALCATEL.; ii) Metodología Medición TyCS ASLs Menores.pdf" contiene la metodología de cálculo del indicador para las centrales ALCATEL.; METODOLOGÍA DE MEDICIÓN EN UAS HUAWEI.docx" contiene la metodología de cálculo del indicador para las unidades remotas de la central Huawei NGN. y iv) PROPUESTA HUAWEI.pptx" y "2.PROPUESTA HUAWEI 2.pptx" contienen la propuesta del fabricante de la plataforma NGN para medir los indicadores de la meta.

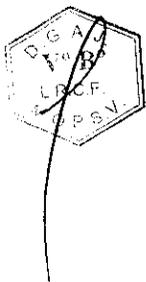
vi) En cuanto a lo que menciona ENTEL SA de que "(...) los valores alcanzados según informe de la empresa ITEAM para la meta en cuestión posee un procedimiento dudoso y poco consistente ...", la metodología y la fórmula utilizada por el Ente Regulador, para el cálculo de la meta "Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas" del Servicio Local de Telecomunicaciones, conforme señala el inciso D del anexo 7.06 del Contrato N° 002/95 de fecha 27 de noviembre de 1995 es clara, toda vez que, para las ASLs de Challapata, Huanuni, Llallagua, Villamontes, Villazón, el contrato mencionado, no establece el parámetro "Falla Técnica Distante" para el cálculo de la meta. La Fórmula establecida en el Contrato N° 002/95 es la siguiente: Llamadas Contestadas más Abonado B libre sin respuesta, sobre el Total de Llamadas y el resultado multiplicado por cien.

Con relación a las pruebas remitidas mediante Nota SAR/1603118 de 23 de marzo de 2016, el operador presentó dos cuadros, "Datos obtenidos con la fórmula de la consultora ITEAM" y "Comparación de Datos", con cantidades totales, sin indicar la metodología utilizada, no siendo prueba suficiente para desvirtuar los cargos.

4. El 30 de mayo de 2016, Williams Fernando Balladares Machicado y Jessica Pilar Montaña Quispe, en representación de ENTEL S.A., interpusieron recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 627/2016, expresando lo siguiente (fojas 48 a 52 vuelta):

i) Respecto a lo indicado en el Considerando 5, Numeral 5.2 de la Resolución impugnada, el Ente Regulador deliberadamente modificó los criterios establecidos por ENTEL S.A. para la estructuración de la fórmula de cálculo de valor obtenido, situación que fue reiterada en las Notas SAR/1601054 y SAR/1603118 y a las cuales la ATT se limitó a indicar que se estaría dando cumplimiento a lo descrito en el Contrato de Concesión. Sobre la aplicación de los criterios establecidos en el Contrato de Concesión, no existe una fórmula ni parámetros asociados para el cálculo, por lo que la afirmación de que el ente regulador realiza una aplicación estricta al Contrato de Concesión N° 002/95, no está fundamentada, debido a la carencia de precisión que posee la definición del citado contrato sobre la meta en cuestión.

Respecto al parámetro de "congestión externa", que no fue considerado por la ATT debido a que presuntamente el contrato de concesión no establece su aplicación, se debe tomar en cuenta que los intentos de llamadas que se registran con esta tipología responden a una situación ajena al control de ENTEL S.A., por lo que el ente regulador estaría considerando factores no atribuibles al operador para deliberadamente reducir el valor de cumplimiento alcanzado para la meta, generando contingencias sobre supuestos incumplimientos.





ii) Acerca de la afirmación del regulador, de que "Yacuiba, Villamontes, Villazón, Tupiza, Caranavi, San Borja, Llallagua y Huanuni deberían ser evaluadas con ambos modelos Alcatel y Huawei, se debe establecer que al momento de la verificación de la meta..., se procedió a valorar la información presentada de ambas tecnologías...", ésta es equivocada y se generó una contradicción entre lo que señala el informe de la Consultora en el folio 195, respecto a la interpretación del personal técnico del regulador, ya que en el informe de la empresa ITEAM se afirmó que "los archivos fuente proporcionados por el operador para medir la meta se encuentran divididos en dos tecnologías" y se complementó además indicando que "Alcatel para algunas de las ASL y Huawei para la mayoría", confirmando de que para las ASLs que fueron objeto de migración durante la gestión 2013 solamente se habría tomado en cuenta los datos de la central Alcatel omitiendo los valores registrados con carácter posterior con la tecnología Huawei en plena operación. El regulador no consideró el universo completo de llamadas cursadas por los usuarios durante la totalidad de la gestión, sesgando el análisis del cumplimiento de la meta únicamente a un periodo durante el cual se operaba con las centrales Alcatel.

iii) Consecuentemente al cambio arbitrario de metodología que efectúa la ATT para la verificación del cumplimiento de la meta, se habría confundido los contadores relacionados con las variables de la fórmula, en este sentido, para el numerador fórmula (Llamadas Contestadas) se debió haber tomado en cuenta el contador denominado "Call Connected Times" y no únicamente el "Answer Times", como equivocadamente asumió la ATT para el cálculo de los valores de la gestión 2013.

iv) Respecto a la afirmación del ente regulador, de que "...Huawei continúa evaluando la forma de medir las metas establecidas en los contratos de concesión de los operadores de telecomunicaciones conforme la tecnología de nueva generación y no se pronuncia terminantemente sobre la aplicabilidad o no de los indicadores de calidad...", ésta es equivocada, ya que la interpretación de la nota emitida por Huawei no indica, en ningún momento, lo afirmado por el ente regulador y que dicha situación puede confirmarse plenamente en la nota HW-TSD128/2014, cuando afirma que "se sugiere solicitar al ente regulador la revisión de indicadores propios de centrales de telefonía de décadas pasadas buscando redefinir los mismos sobre tecnología de nueva generación según corresponda", y que "en cuanto a la medición de llamadas completadas, recomendamos que se considere un periodo de pruebas con eximición de sanciones..., para poder contar con los datos que reflejen con exactitud la experiencia del usuario sobre la calidad del servicio prestado por el operador". El regulador, sin fundamento, validó arbitrariamente ignorando las referidas recomendaciones, en desmedro de ENTEL S.A. generándose la multa objeto del proceso.

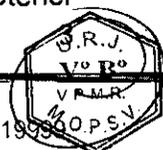
v) Se produjo indefensión y vulneración del debido proceso, puesto que el ente regulador no estaría aplicando el criterio vertido por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda en la Resolución Ministerial N° 0330/2010, que manifiesta que "no se debe realizar cambios en las metodologías de evaluación de metas de calidad de los diferentes operadores". La metodología para medir las metas de calidad debería oficializarse antes de iniciar cualquier proceso de verificación de metas, lo contrario afecta el debido proceso y el principio de Tipicidad, ocasionando una situación de inseguridad jurídica.

vi) La resolución recurrida vulnera los derechos al Debido Proceso, a la Defensa, a la Seguridad Jurídica; y los principios de Sometimiento Pleno a la Ley, de legalidad, de informalidad, de Verdad Material y Tipicidad.

5. El 8 de julio de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 53/2016 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 627/2016 interpuesto por ENTEL S.A., en consideración a los fundamentos siguientes (fojas 26 a 37):

i) Las ASL involucradas en el incumplimiento de la meta "Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas" del Servicio Local de Telecomunicaciones, correspondiente a la gestión 2013, de su Contrato de Concesión, son las siguientes: Challapata, Huanuni, Llallagua-Uncía, Villamontes y Villazón. A su vez, el inciso D del anexo 7.06 al Contrato de Concesión N° 002/95 del Servicio Local de Telecomunicaciones de 27 de noviembre de 1995 establece lo siguiente: Periodo: 2000; Llamadas Internacionales: 70%. Estableciendo mediante Nota que se considera llamada completada la que logra establecer una conversación, la que encuentra al Abonado libre sin obtener

Handwritten signature or stamp in the left margin.





contestación, así como las que reciban tono de congestión de la Red del Operador de larga distancia. El porcentaje se calculará en relación al total de intentos de llamadas realizadas por los usuarios.

En consecuencia; la fórmula aplicada por el Ente Regulador, de acuerdo a lo señalado en el contrato N° 002/95 para la medición de la citada meta para las ASLs de Challapata, Huanuni, Llallagua, Villamontes y Villazón, es la siguiente: Llamados contestadas + Abonado libre sin respuesta entre el Total de Llamadas y el resultado multiplicado por 100. ENTEL S.A., confunde la metodología que debe ser aplicada para el cálculo de la meta mencionada, al pretender utilizar en la fórmula de cálculo, el parámetro "fallas técnicas distantes y/o congestión externa" que no es parte del enunciado en el inciso D del anexo 7.06 al contrato de concesión N° 002/95.

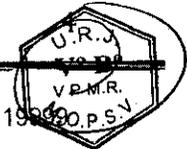
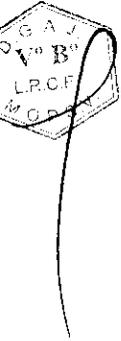
El regulador no modificó la metodología relacionada a la medición de la meta "Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas" del Servicio Local de Telecomunicaciones para las ASLs señaladas anteriormente; no incurriéndose en violación ni contravención de preceptos legales, ni aplicación indebida de la normativa aplicable.

ii) No hay contradicción entre lo mencionando en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 627/2016 y el Informe Final de Consultoría, debido a que la empresa Consultora, al momento de realizar el análisis de la información y documentación entregada por el operador para la verificación de las metas, señala que: "Los archivos fuente proporcionados por el Operador para medir la meta se encuentran divididos en 2 tecnologías. Alcatel para algunas de las ASL y Huawei NGN para la mayoría de las ASL. En Alcatel los archivos para medir la meta son los archivos ".log". Estos archivos corresponden a las ASL de Caranavi, Huanuni, Llallagua San Borja, Tupiza, Villamontes, Villazón y Yacuiba. Ninguna de ellas contiene toda la gestión 2013 debido a que fueron migradas a la plataforma Huawei NGN." Para las ASL mencionadas, se tiene información de Alcatel y Huawei para la verificación de la meta, debido a que para la gestión 2013, subsistían ambas tecnologías en las mismas. Para el resto de las ASL, se entiende que para Camargo, Copacabana, Challapata, Magdalena, Monteagudo, Patacamaya, Reyes, Rurrenabaque, San Ignacio, Uyuni, solo se contaba con información de Huawei, debido a que la migración ocurrió antes de la gestión 2013. Como se puede observar, en el primer grupo se encuentran Villamontes, Villazón, Llallagua y Huanuni mientras que en el segundo grupo solo se encuentra Challapata, por lo que, para el cálculo de la meta se utilizó el universo total de llamadas de ambas tecnologías Alcatel y Huawei. El regulador consideró el universo total de llamadas relacionado a la medición de la meta y las ASL señaladas, no incurriéndose en violación ni contravención de preceptos legales, o aplicación indebida de las leyes ni las normas aplicables al caso seguido contra ENTEL S.A. establecida en la Resolución Administrativa Regulatoria N° ATT-DJ-RA TL LP 627/2016.

iii) En la metodología presentada por ENTEL S.A. mediante nota SAR/1510118 de 21 de octubre de 2015 (disco duro marca WD con número de serie WXB1AC47L2AK), para las tecnologías Alcatel y Huawei menciona lo siguiente: "Metodología Medición TyCS ASLs Menores.pdf" contiene la metodología de cálculo del indicador para las centrales Alcatel y "Metodología de Medición en uas Huawei .docx" contiene la metodología de cálculo del indicador para las unidades remotas de la central Huawei NGN. La metodología de Huawei en particular, señala que el parámetro *CallConnected Times* puede reemplazar a la suma de "llamadas contestadas" más "llamadas B no contestadas", como se muestra a continuación: *CallConnected Times* = Cuenta el número de llamadas conectadas a un destino específico, esto es, muestra todas las llamadas que tuvieron un *ringing*, por ende puede reemplazar a la suma de las llamadas contestadas + Llamadas B no contestadas. En ese sentido, la metodología utilizada para el cálculo de la meta no difiere de la propuesta por ENTEL S.A., ya que se utilizó la suma de los contadores "llamadas contestadas" + "llamadas B no contestadas", tal como a continuación se puede observar:"

	CONTADOR	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Total Llamadas	PEGS	CALL ATTEMPT TIMES	Intentos de llamada
Call Connected Times	ANS	ANSWER TIMES	Llamadas contestadas
	ARGABN	ABANDON AFTER RING TIMES	Abandono después del ring
	BRGABN	ABANDON BEFORE RING TIMES	Abandono antes del ring
	LTNANS	RINGED NO ANSWER TIMES	Sin respuesta en el ring

La fórmula empleada por la ATT para medir la meta es la siguiente: Llamadas contestadas más Abonado libre sin respuesta sobre el total de llamadas y el resultado multiplicado por 100 (Los parámetros de la fórmula son los siguiente: Total de llamadas: contador PEGS. *Call Connected*





*Times*: Llamadas contestadas: contador ANS. + Abonado B libre sin respuesta, la suma de los contadores ARGABN, BRGAB1V, LTNANS).

En consecuencia, no existe ningún cambio a la metodología utilizada relativo a la medición de la meta y las ASLs señaladas; no incurriéndose en violación ni contravención de preceptos legales, ni aplicación indebida de la normativa aplicable al caso.

iv) La Nota HW-TSD128/2014, emitida por el proveedor Huawei adjunta en anexo al recurso de revocatoria de 30 de mayo de 2016 y los argumentos desarrollados en la misma, no configuran prueba suficiente para desvirtuar los cargos declarados probados mediante el Artículo Primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 627/2016, la misma no establece la aplicabilidad o no de los contadores relacionados con la medición de la meta, debido a que los mismos aún se encontrarían en etapa de evaluación.

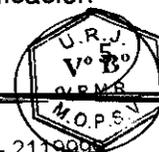
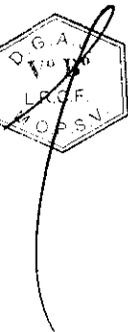
No es competencia de esta instancia del proceso de verificación de metas, la revisión, adecuación y/o modificación de los indicadores para adecuarlas a las nuevas tecnologías, toda vez que el Contrato de Concesión N° 002/95, no prevé tal situación. Por otro lado, la Nota se enfoca en solicitar un tiempo de pruebas con eximición de sanciones, a fin de adecuar las metas a los Contratos de Concesión y a la Resolución Administrativa Regulatoria 203/2013. La verificación de las metas de calidad y expansión, se realiza en base a lo establecido en los contratos de concesión vigentes.

v) Respecto a lo mencionado por ENTEL S.A., en relación a que la ATT habría realizado una modificación a las condiciones de verificación y evaluación de las metas de calidad correspondiente a la gestión 2013, tal como señala el análisis realizado en el Informe Técnico ATT-DFC-INT TEC LP 286/2016 de 29 de abril de 2016, se advierte que no hubo cambio o alteración a la metodología utilizada para el cálculo de los valores y la determinación del incumplimiento por parte de ENTEL S.A. en la meta "Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas" del Servicio Local de Telecomunicaciones, de la gestión 2013 en las ASLs Challapata, Huanuni, Llagagua, Villamontes y Villazón.

vi) Mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 1434/2015 de 30 de diciembre de 2014, se formularon cargos en contra del operador ENTEL S.A., dentro del proceso de verificación de metas gestión 2013, habiendo cumplido toda la etapa previa al mismo, por otro lado, el citado acto administrativo fue legalmente notificado al operador, poniéndole en conocimiento de las presuntas infracciones que habría cometido, otorgándole la oportunidad de defenderse y de presentar las pruebas que desvirtúen dichos cargos, una vez resuelto el caso, la administración también puso en conocimiento del operador la decisión adoptada, es más, el propio operador al no estar de acuerdo con el fallo impugnó dicho acto final de instancia, es decir que no sólo se le otorgó la oportunidad de defenderse, sino que activó los medios de defensa otorgados por la norma, por lo que mal se podría invocar una subsunción de derechos y en especial de la garantía del debido proceso y/o del derecho a la defensa.

vii) La Resolución ahora impugnada, resuelve exclusivamente sobre los cargos establecidos en el Auto de Formulación de Cargos, cumpliendo y guardando rigurosamente la línea jurisprudencial establecida en nuestro país respecto al principio de congruencia en sus dos esferas, anteponiendo, además, la verdad material a la formal, puesto que la valoración de cada una de las pruebas aportadas fueron debidamente calificadas por la autoridad en su oportunidad. Las actuaciones del regulador se presumen legales y sometidas a la Constitución Política del Estado; en el presente caso, tras la explicación técnica desarrollada, es posible colegir que se aplicaron las previsiones establecidas en el Contrato de Concesión N° 002/95, en tal caso, la actuación de la Autoridad Reguladora se enmarca en las previsiones normativas, no habiéndose excedido en su competencia. No existe situación alguna que haya podido violentar ese Estado de Derecho, la normativa aplicada, Cláusulas contractuales y su Anexo respectivo, así como la metodología para la medición de la meta en cuestión, fue la correcta, situación que no vulnera el principio de seguridad jurídica.

viii) El principio de Tipicidad al que alude el recurrente, está ligado al Principio de Legalidad, puesto que este último es la restricción del Poder del Estado, determinándose su actuar al momento de sancionar a una persona sólo y cuando la conducta ilícita se encuentre debidamente escrita en la ley, es ahí que entra en juego el papel de la Tipicidad, ya que ésta es el resultado de la verificación





de si la conducta y lo descrito en el tipo, coinciden, dicho ejercicio resulta en un proceso de verificación donde la autoridad competente, tomando como base al bien jurídico protegido, establece si un determinado hecho puede ser atribuido a lo contenido en el tipo punible, en otras palabras, la tipicidad es la adecuación de un actuar ejecutado por una persona natural o jurídica a la figura descrita por la ley como ilícita; en el caso, existe una condición contractual a la que el propio operador se obligó y cuyo incumplimiento esta preestablecido como una conducta punible y sancionable, en tal sentido, no existe una contravención a los principios citados por el operador.

6. El 26 de julio de 2016, Williams Fernando Balladares Machicado y Jessica Pilar Montaña Quispe, en representación de ENTEL S.A., interpusieron recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 53/2016, expresando los siguientes argumentos (fojas 1 a 5 vuelta):

i) Respecto a lo indicado en el Considerando 5, numeral 5.2 de la RAR ATT-DJ-RA TL LP 627/2016, se reitera la deliberada modificación de los criterios establecidos por ENTEL S.A. para la estructuración de la fórmula de cálculo del valor obtenido, situación que fue indicada en Notas SAR/1601054 y SAR/1603118 y a las cuales la ATT solamente se limita a indicar sin pruebas suficientes que se estaría dando cumplimiento a lo descrito en el Contrato de Concesión.

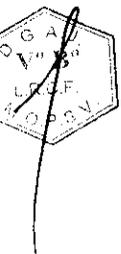
La Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 53/2016 sólo copia el Anexo 7.06 del Contrato de Concesión N°002/95 estructurando una fórmula de cálculo en función al escueto texto del mismo, desconociendo la metodología de evaluación ejecutada en gestiones pasadas. En el citado Contrato no existe una fórmula ni parámetros asociados para el cálculo, por lo que la afirmación del regulador de que: "... el ente regulador...realiza una aplicación estricta al Contrato de Concesión N° 002/95..." no está fundamentada bajo ningún aspecto técnico.

Finalmente, sobre el parámetro de "Congestión Externa", el cual no es considerado por la ATT para la gestión 2013 debido a que "presuntamente" el Contrato de Concesión no establece su aplicación, se debe considerar que si se tomara en cuenta los intentos de llamadas que se registran con esta tipología de causa de liberación, se estaría considerando aquellas llamadas que fueron correctamente entregadas por ENTEL S.A. a otros operadores y que ante una situación ajena a su control, en el curso de la llamada en la red de un tercero este intento habría sufrido problemas para ser completado por lo que se estarían considerando factores no atribuibles al operador para reducir el valor de cumplimiento alcanzado para la meta, generando contingencias sobre supuestos incumplimientos de manera premeditada y en desmedro de ENTEL S.A. El Informe Técnico sin cite ni fecha señalado en la página 4 de la Resolución recurrida no especifica las causas por las que este aspecto fue desestimado de la evaluación de la gestión 2013 respecto a procesos de verificación de metas de gestiones pasadas, confirmándose que existe una modificación injustificada de la metodología de cálculo.

ii) Respecto a la equivocada afirmación del ente regulador cuando señala que para las ASLs de "...Yacuiba, Villamontes, Villazón, Tupiza, Caranavi, San Borja, Llallagua y Huanuni deberían ser evaluadas con ambos modelos Alcatel y Huawei, al respecto se debe establecer que al momento de la verificación de la meta..., se procedió a valorar la información presentada de ambas tecnologías...", cabe destacar que se confirma una contradicción grave entre lo que señala el Informe de la Consultora en folio N° 195 respecto a la interpretación errada del personal técnico del regulador ya que en el Informe de la empresa ITEAM se afirma que "los archivos fuente proporcionados por el operador para medir la meta se encuentran divididos en dos tecnologías" y complementa además "Alcatel para algunas de las ASL y Huawei para la mayoría...", confirmando de que para las ASLs que fueron objeto de migración durante la gestión 2013 solamente se habría tomado en cuenta los datos de la central Alcatel omitiendo arbitrariamente los valores registrados con carácter posterior con la tecnología Huawei en plena operación.

Por otro lado, este error grave del ente regulador se repite en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 53/2016, cuando en la página 6 se hace referencia al denominado Informe Técnico sin cite ni fecha estableciendo que "se utilizó el universo total de llamadas de ambas tecnologías Alcatel y Huawei como se muestra a continuación": Challapata, Alcatel 13.610, Huawei 0; Huanuni Alcatel 1.771, Huawei 917; Llallagua, Alcatel 11.329, Huawei 6.153; Villamontes, Alcatel 5.524, Huawei 13.178 y Villazón, Alcatel 29945, Huawei 82.535.

La ATT confunde los aspectos técnicos y administrativos expuestos durante la inspección en sitio, en cuanto a que no queda clara la afirmación respecto a que para el ASL de Challapata se considere





13.610 intentos de llamadas en central Alcatel siendo que la migración de esa central a la del proveedor Huawei se ejecutó en la gestión 2012. Respecto a los intentos contabilizados para la central Alcatel para Huanuni se tiene un total de 1.771, siendo que la migración se ejecutó en marzo de la gestión 2013, se presenta la incongruencia de cómo hasta el mes de marzo se registraría ese total de intentos, para los siguientes nueve meses se podrían únicamente contabilizar 917 intentos. El sustento "técnico" del regulador adolece de errores conceptuales y de interpretación de la información oportunamente provista por ENTEL S.A. y por ende, no considera el universo completo ni correcto de llamadas cursadas.

iii) Se evidencia que consecuentemente al cambio arbitrario de metodología que efectúa la ATT para la verificación del cumplimiento de la meta, se habría confundido los contadores relacionados con las variables de la fórmula, en este sentido, para el numerador de la fórmula (Llamadas Contestadas) se debe tomar en cuenta el contador denominado "Call Connected Times" y no sólo el "Answer Times" como equivocadamente asume la ATT.

En la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 53/2016, también se observa una contradicción a lo descrito en la metodología presentada por ENTEL S.A. cuando en la página 7 se presenta una fórmula de cálculo donde se incluyen los parámetros de Llamadas contestadas, Abonado B libre sin respuesta y Total de Llamadas diferente a la que ENTEL S.A. define en la metodología donde se incluye el parámetro "Falla Técnica Distante", confirmándose que la ATT modificó la metodología de cálculo ocasionando perjuicio a ENTEL S.A.

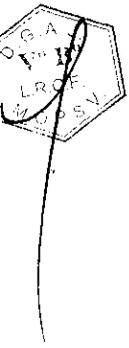
iv) La ATT desestimó los criterios vertidos por Huawei cuando en la nota HW-TSD128/2014 el proveedor afirma que "se sugiere solicitar al ente regulador la revisión de indicadores propios de centrales de telefonía de décadas pasadas buscando redefinir los mismos sobre tecnología de Nueva Generación según corresponda" y sugiere "en cuanto a la medición de llamadas completadas, recomendamos que se considere un periodo de pruebas con eximición de sanciones... para poder contar con los datos que reflejen con exactitud la experiencia del usuario sobre la calidad del servicio prestado por el operador".

Es importante aclarar que la nota emitida por Huawei es clara, sin embargo la ATT hace caso omiso a las recomendaciones establecidas en desmedro de ENTEL S.A. generándose multa por supuesto incumplimiento a la meta en cuestión. Ese documento no sólo fue presentado para el Recurso de Revocatoria sino al inicio del proceso de Verificación de Metas, por lo que se comprobaría que no se habría valorado adecuadamente la información proporcionada, valiéndose de criterios sin fundamento para desestimar una recomendación muy importante del proveedor de tecnología en función a la implementación de tecnología de punta de acuerdo a lo que el mismo contrato de concesión estipula.

v) El regulador señala que; "...no existe ninguna modificación a la metodología utilizada por el Regulador para la evaluación de la gestión 2013 relacionado a la medición de la meta y las ASLs señaladas anteriormente, por tanto no se incurrió en violación ni contravención de preceptos legales..."; al respecto y como se señaló en puntos arriba expuestos, se evidenció que el regulador confunde aspectos técnicos y administrativos oportunamente expuestos por Entel S.A. durante la inspección en sitio particularmente en cuanto a las ASLs en cuestión, ocasionando de esta manera la confusión en los contadores relacionados con las variables de la fórmula, es por tal razón que la ATT realiza cambios en la metodología para el cálculo de la medición de la meta, vulnerando lo señalado en el precedente administrativo Resolución Ministerial 0330/2010 que señala "que no se debe realizar cambios en las metodologías de evaluación de metas de calidad de los diferentes operadores".

vi) La resolución recurrida vulnera los derechos al Debido Proceso, a la Defensa, a la Seguridad Jurídica; y los principios de Sometimiento Pleno a la Ley, de legalidad, de informalidad, de Verdad Material y Tipicidad.

7. A través de Auto RJ/AR-071/2016 de 1º de agosto de 2016, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico planteado por Williams Fernando Balladares Machicado y Jessica Pilar Montañó Quispe, en representación de ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 53/2016 de 8 de julio de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 237).





8. Mediante Auto RJ/AP-013/2016 de 18 de noviembre de 2016 el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda dispuso la apertura de Término de Prueba (fojas 241).

9. A través de memorial presentado el 9 de diciembre de 2016, Jessica Pilar Montaña Quispe y Andy Álvaro Saavedra Guevara, en representación de ENTEL S.A., presentaron pruebas de descargo (fojas 245 a 269 vuelta).

**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ-N° 161/2017 de 21 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 53/2016 de 8 de julio de 2016 y, en consecuencia, se la confirme totalmente.

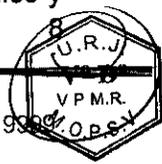
**CONSIDERANDO:** que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 161/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

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

2. Los incisos d) y l) del artículo 17 del Decreto Supremo N° 0071 de Creación de las Autoridades de Fiscalización y Control Social establecen entre las competencias de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes, actualmente Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, las de regular, controlar, supervisar, fiscalizar y vigilar la prestación de los servicios y actividades por parte de las entidades y operadores bajo su jurisdicción reguladora, y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales y el implementar los aspectos relativos a la regulación, control, fiscalización y supervisión de los sectores de telecomunicaciones y transportes, en el marco de la Constitución Política del Estado.

3. El Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, establece el procedimiento para sustanciar de oficio el proceso administrativo sancionador. El artículo 76 del citado Reglamento dispone que el Superintendente, en el caso el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, podrá iniciar de oficio una investigación cuando considere que pueda existir infracción a las normas legales, reglamentarias o contractuales vigentes en los sectores regulados; a su vez, el artículo 77 del referido Reglamento señala que, concluida la investigación, en caso de existir indicios de contravención al orden jurídico regulatorio, el regulador formulará cargos contra el presunto responsable y correrá traslado de los cargos a éste para que los conteste en el plazo de 10 días; por su parte, los artículos 78 y 79 de tal disposición reglamentaria prevén que se podrá disponer la apertura de un término de prueba y de alegatos. A su vez, el artículo 80 de ese Reglamento establece que se dictará resolución declarando probada o improbadamente la comisión de la infracción; si se declara probada, se ordenará el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias o contractuales infringidas, la reparación de las consecuencias de la infracción dentro del marco establecido por el orden jurídico regulatorio e impondrá al responsable la sanción que corresponda.

4. Una vez expuestos los antecedentes normativos aplicables al caso, cabe analizar los argumentos expuestos por el recurrente; así se tiene que en cuanto a la supuesta deliberada modificación de los criterios establecidos por ENTEL S.A. para la estructuración de la fórmula de cálculo del valor obtenido, situación que fue indicada en Notas SAR/1601054 y SAR/1603118 y a las cuales la ATT solamente se limita a indicar sin pruebas suficientes que se estaría dando cumplimiento a lo descrito en el Contrato de Concesión; a que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 53/2016 sólo copiaría el Anexo 7.06 del Contrato de Concesión N°002/95 estructurando una fórmula de cálculo en función al escueto texto del mismo, desconociendo la metodología de evaluación ejecutada en gestiones pasadas; a que en el citado Contrato no existe una fórmula ni parámetros asociados para el cálculo, por lo que la afirmación del regulador de que: "... el ente regulador...realiza una aplicación estricta al Contrato de Concesión N° 002/95..." no está fundamentada bajo ningún aspecto técnico y





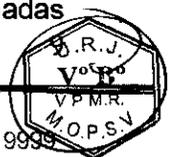
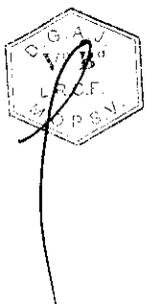
que no se estaría considerando el parámetro de "Congestión Externa", lo que ocasionaría que se consideren llamadas correctamente entregadas por ENTEL S.A. a otros operadores y que ante una situación ajena a su control, en el curso de la llamada en la red de un tercero este intento habría sufrido problemas para ser completada por lo que se estarían considerando factores no atribuibles al operador para reducir el valor de cumplimiento alcanzado para la meta, generando contingencias sobre supuestos incumplimientos de manera premeditada y en desmedro de ENTEL S.A. y que el Informe Técnico sin cite ni fecha señalado en la página 4 de la Resolución recurrida no especifica las causas por las que este aspecto fue desestimado de la evaluación de la gestión 2013 respecto a procesos de verificación de metas de gestiones pasadas, confirmándose que existe una modificación injustificada de la metodología de cálculo; inicialmente cabe precisar que el "Informe Técnico" mencionado varias veces por el recurrente como "sin cite ni fecha" es el Informe Técnico ATT-DFC-INF TE CLP 286/2016 de 29 de abril de 2016, aspecto especificado expresamente en el párrafo de Vistos de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 627/2016 de 6 de mayo de 2016.

Las ASL en las que se produjo el incumplimiento de la meta "Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas" del Servicio Local de Telecomunicaciones, correspondiente a la gestión 2013, de su Contrato de Concesión, son: Challapata, Huanuni, Llallagua-Uncía, Villamontes y Villazón y el inciso D del anexo 7.06 al Contrato de Concesión N° 002/95 del Servicio Local de Telecomunicaciones de 27 de noviembre de 1995 establece lo siguiente: Periodo: 2000; Llamadas Internacionales: 70%. Estableciendo mediante Nota que se considera llamada completada la que logra establecer una conversación, la que encuentra al Abonado libre sin obtener contestación, así como las que reciban tono de congestión de la Red del Operador de larga distancia. El porcentaje se calculará en relación al total de intentos de llamadas realizados por los usuarios. En consecuencia; la fórmula aplicada por el Ente Regulador, de acuerdo a lo señalado en el contrato N° 002/95 para la medición de la citada meta para las referidas ASLs es: Llamadas contestadas + Abonado libre sin respuesta entre el Total de Llamadas y el resultado multiplicado por 100; no puede considerarse que la cita de la disposición contractual aplicable no constituya fundamento suficiente, al contrario, la misma establece en forma expresa los parámetros a ser tomados en cuenta para determinar si el operador cumplió o no la meta.

Resulta evidente que ENTEL S.A., confunde la metodología que debe ser aplicada para el cálculo de la meta mencionada, al pretender utilizar en la fórmula de cálculo, el parámetro "fallas técnicas distantes y/o congestión externa" que no está establecido en la fórmula determinada en el mencionado inciso D del anexo 7.06 del Contrato de Concesión N° 002/95.

No existe evidencia suficiente con referencia a que el regulador hubiese modificado la metodología relacionada a la medición de la meta "Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas" del Servicio Local de Telecomunicaciones para las ASLs señaladas.

5. Respecto a que sería equivocada la afirmación de la ATT cuando señala que para las ASLs de "...Yacuiba, Villamontes, Villazón, Tupiza, Caranavi, San Borja, Llallagua y Huanuni deberían ser evaluadas con ambos modelos Alcatel y Huawei, al respecto se debe establecer que al momento de la verificación de la meta..., se procedió a valorar la información presentada de ambas tecnologías...", cabe destacar que se confirma una contradicción grave entre lo que señala el Informe de la Consultora en folio N° 195 respecto a la interpretación errada del personal técnico del regulador ya que en el Informe de la empresa ITEAM se afirma que "los archivos fuente proporcionados por el operador para medir la meta se encuentran divididos en dos tecnologías" y complementa además "Alcatel para algunas de las ASL y Huawei para la mayoría...", confirmando de que para las ASLs que fueron objeto de migración durante la gestión 2013 solamente se habría tomado en cuenta los datos de la central Alcatel omitiendo arbitrariamente los valores registrados con carácter posterior con la tecnología Huawei en plena operación y que la ATT confundiría los aspectos técnicos y administrativos expuestos durante la inspección en sitio, en cuanto a que no queda clara la afirmación respecto a que para el ASL de Challapata se considere 13.610 intentos de llamadas en central Alcatel siendo que la migración de esa central a la del proveedor Huawei se ejecutó en la gestión 2012. Respecto a los intentos contabilizados para la central Alcatel para Huanuni se tiene un total de 1.771, siendo que la migración se ejecutó en marzo de la gestión 2013 se presenta la incongruencia de cómo hasta el mes de marzo se registraría ese total de intentos, siendo que para los siguientes nueve meses se podrían únicamente contabilizar 917 intentos. El sustento "técnico" del regulador adolece de errores conceptuales y de interpretación de la información oportunamente provista por ENTEL S.A. y por ende, no considera el universo completo ni correcto de llamadas



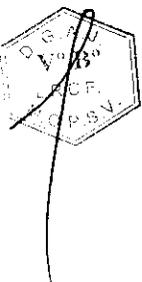


cursadas; corresponde reiterar el análisis efectuado por el ente regulador que estableció que no hay contradicción entre lo mencionado en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 627/2016 y el Informe Final de Consultoría, debido a que la empresa Consultora, al momento de realizar el análisis de la información y documentación entregada por el operador para la verificación de las metas, señala que: "Los archivos fuente proporcionados por el Operador para medir la meta se encuentran divididos en 2 tecnologías. Alcatel para algunas de las ASL y Huawei NGN para la mayoría de las ASL. En Alcatel los archivos para medir la meta son los archivos ".log". Estos archivos corresponden a las ASL de Caranavi, Huanuni, Llalagua San Borja, Tupiza, Villamontes, Villazón y Yacuiba. Ninguna de ellas contiene toda la gestión 2013 debido a que fueron migradas a la plataforma Huawei NGN." Para las ASLs mencionadas, se tiene información de Alcatel y Huawei para la verificación de la meta, debido a que para la gestión 2013, subsistían ambas tecnologías en estas ASLs. Para el resto de las ASLs, se entiende que para Camargo, Copacabana, Challapata, Magdalena, Monteagudo, Patacamaya, Reyes, Rurrenabaque, San Ignacio, Uyuni, sólo se contaba con información de Huawei, debido a que la migración ocurrió antes de la gestión 2013. El regulador consideró el universo total de llamadas relacionado a la medición de la meta y las ASLs señaladas.

En cuanto a las inconsistencias citadas por el recurrente respecto a la información consignada respecto a Challapata y Huanuni; cabe destacar que tal información se incluyó en forma ilustrativa para evidenciar que se consideró toda la información presentada por el operador sobre ambas centrales, Alcatel y Huawei, en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 627/2016 sin que hubiese sido cuestionada por el operador al interponer su recurso de revocatoria; entendiéndose que no afectaba a los porcentajes que establecieron el incumplimiento del operador y por los cuales se formularon cargos; por lo que no procede consideración adicional al respecto en esta instancia; evidenciándose que no existe la fundamentación suficiente que permita establecer la pertinencia de los argumentos expuestos por el recurrente.

6. Con relación a que se evidenciaría que consecuentemente al cambio arbitrario de metodología que efectúa la ATT para la verificación del cumplimiento de la meta, se habría confundido los contadores relacionados con las variables de la fórmula, en este sentido, para el numerador de la fórmula (Llamadas Contestadas) se debe tomar en cuenta el contador denominado "Call Connected Times" y no sólo el "Answer Times" como equivocadamente asume la ATT y que en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 53/2016, también se observa una contradicción a lo descrito en la metodología presentada por ENTEL S.A. cuando en la página 7 se presenta una fórmula de cálculo donde se incluyen los parámetros de Llamadas contestadas, Abonado B libre sin respuesta y Total de Llamadas diferente a la que ENTEL S.A. define en la metodología, donde se incluye el parámetro "Falla Técnica Distante", confirmándose que la ATT modificó la metodología de cálculo ocasionando perjuicio a ENTEL S.A.; corresponde reiterar el análisis efectuado por el regulador respecto a que la metodología presentada por ENTEL S.A. mediante Nota SAR/1510118 de 21 de octubre de 2015, para las tecnologías Alcatel y Huawei menciona lo siguiente: "Metodología Medición TyCS ASLs Menores.pdf" contiene la metodología de cálculo del indicador para las centrales Alcatel y "Metodología de Medición en uas Huawei .docx" contiene la metodología de cálculo del indicador para las unidades remotas de la central Huawei NGN. La metodología de Huawei en particular, señala que el parámetro *CallConnected Times* puede reemplazar a la suma de "llamadas contestadas" más "llamadas B no contestadas", como se muestra a continuación: *CallConnected Times* = Cuenta el número de llamadas conectadas a un destino específico, esto es, muestra todas las llamadas que tuvieron un *ringing*, por ende puede reemplazar a la suma de las llamadas contestadas + Llamadas B no contestadas. En ese sentido, la metodología utilizada para el cálculo de la meta no difiere de la propuesta por ENTEL S.A., ya que se utilizó la suma de los contadores "llamadas contestadas" + "llamadas B no contestadas". La fórmula empleada por la ATT para medir la meta es la siguiente: Llamadas contestadas más Abonado libre sin respuesta sobre el total de llamadas y el resultado multiplicado por 100 (Los parámetros de la fórmula son los siguientes: Total de llamadas: contador PEGS. *Call Connected Times*: Llamadas contestadas: contador ANS. + Abonado B libre sin respuesta, la suma de los contadores ARGABN, BRGAB1V, LTNANS). En consecuencia, no existe ningún cambio a la metodología utilizada relativo a la medición de la meta y las ASLs señaladas; no incurriéndose en violación ni contravención de preceptos legales, ni aplicación indebida de la normativa aplicable al caso.

Adicionalmente, cabe precisar que el operador no tiene la facultad ni atribución para definir los aspectos a ser tomados en cuenta al aplicar las fórmulas establecidas en los contratos de concesión; máxime si la fórmula determinada en el Contrato de Concesión N° 002/95 del Servicio Local de Telecomunicaciones de 27 de noviembre de 1995, no establece el parámetro "Falla Técnica





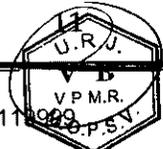
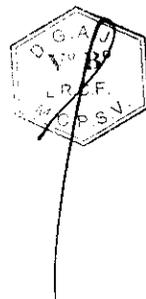
Distante" ni "congestión externa" como pretende ENTEL S.A.

7. En cuanto a que la ATT habría desestimado los criterios vertidos por Huawei cuando en la nota HW-TSD128/2014 el proveedor afirma que "se sugiere solicitar al ente regulador la revisión de indicadores propios de centrales de telefonía de décadas pasadas buscando redefinir los mismos sobre tecnología de Nueva Generación según corresponda" y sugiere "en cuanto a la medición de llamadas completadas, recomendamos que se considere un periodo de pruebas con eximición de sanciones... para poder contar con los datos que reflejen con exactitud la experiencia del usuario sobre la calidad del servicio prestado por el operador" y la ATT, hace caso omiso a las recomendaciones establecidas en desmedro de ENTEL S.A. generándose multa por supuesto incumplimiento a la meta en cuestión. Ese documento no sólo fue presentado para el Recurso de Revocatoria sino al inicio del proceso de Verificación de Metas, por lo que se comprobaría que no se habría valorado adecuadamente la información proporcionada, valiéndose de criterios sin fundamento para desestimar una recomendación muy importante del proveedor de tecnología en función a la implementación de tecnología de punta de acuerdo a lo que el mismo contrato de concesión estipula; corresponde señalar en primer término que la Nota HW-TSD128/2014, emitida por Huawei es una opinión del proveedor de ENTEL S.A. a requerimiento de esa empresa y para su consideración; no siendo de ninguna manera vinculante para el ente regulador. Al contrario de lo señalado por el recurrente la citada Nota sí fue valorada adecuadamente por la ATT tanto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP ATT-DJ-RA TL LP 627/2016, página 7 de 15 de esa Resolución, como en la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 53/2016, segundo párrafo pagina 6 de esa Resolución, en la que estableció adecuadamente que no constituía prueba suficiente para desvirtuar los cargos declarados probados mediante el Artículo Primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 627/2016, ya que no establece la aplicabilidad o no de los contadores relacionados con la medición de la meta, ya que los mismos aún se encontrarían en etapa de evaluación; por otra parte, no era competencia de esa instancia del proceso de verificación de metas, la revisión, adecuación y/o modificación de los indicadores para adecuarlas a las nuevas tecnologías y que la mencionada Nota se enfoca en solicitar un tiempo de pruebas con eximición de sanciones, a fin de adecuar las metas a los Contratos de Concesión y a la Resolución Administrativa Regulatoria 203/2013; no es admisible que el recurrente argumente que si la valoración y análisis de la prueba presentada no le es favorable deba considerarse como insuficiente o inexistente ya que, como quedó establecido, sí se efectuó una adecuada valoración del alcance de la Nota presentada; no siendo suficiente para fundamentar la pretensión de ENTEL S.A.

Es necesario precisar que si el operador considera que las disposiciones establecidas en sus Contratos de Concesión, ahora Autorizaciones Transitorias Especiales, no son lo suficientemente claras, le son perjudiciales o no se adaptan a las nuevas tecnologías, en virtud a lo determinado en los mismos Contratos tiene la facultad de solicitar a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes la modificación de los mismos; no pudiendo esgrimir tales argumentos como descargo de los incumplimientos contractuales en los que incurrió. En tanto no se efectúe tal modificación, no es pertinente que el operador pretenda incluir parámetros no establecidos en los mismos.

8. Con referencia a que la ATT realiza cambios en la metodología para el cálculo de la medición de la meta, vulnerando lo señalado en el precedente administrativo establecido en la Resolución Ministerial 0330/2010 que señala "que no se debe realizar cambios en las metodologías de evaluación de metas de calidad de los diferentes operadores"; cabe señalar que tal como señala el análisis realizado en el Informe Técnico ATT-DFC-INT TEC LP 286/2016 de 29 de abril de 2016, se advierte que no hubo cambio o alteración a la metodología utilizada para el cálculo de los valores y la determinación del incumplimiento por parte de ENTEL S.A. en la meta "Llamadas de Larga Distancia Internacional Completadas" del Servicio Local de Telecomunicaciones, de la gestión 2013 en las ASLs Challapata, Huanuni, Llallagua, Villamontes y Villazón, habiéndose efectuado una correcta aplicación de las disposiciones contractuales vigentes.

9. En relación a que la resolución recurrida vulneraría los derechos al Debido Proceso, a la Defensa, a la Seguridad Jurídica; y los principios de Sometimiento Pleno a la Ley, de legalidad, de informalidad, de Verdad Material y Tipicidad; corresponde señalar que no es evidente que el ente regulador no se hubiese pronunciado sobre tales aspectos ya que sí lo hizo desvirtuando lo argumentado por el operador expresando que mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 1434/2015 de 30 de diciembre de 2014, se formularon cargos en contra del operador ENTEL S.A., dentro del proceso de verificación de metas gestión 2013, habiendo cumplido toda la etapa previa al mismo, por otro lado,





el citado acto administrativo fue legalmente notificado al operador, poniéndole en conocimiento de las presuntas infracciones que habría cometido, otorgándole la oportunidad de defenderse y de presentar las pruebas que desvirtúen dichos cargos, una vez emitida la Resolución de instancia respectiva, la administración también puso en conocimiento del operador la decisión adoptada, es más, el propio operador al no estar de acuerdo con el fallo impugnó dicho acto final de instancia, es decir, que no sólo se le otorgó la oportunidad de defenderse, sino que activó los medios de defensa otorgados por la norma, por lo que mal se podría invocar una vulneración de derechos y en especial de la garantía del debido proceso y/o del derecho a la defensa.

La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 627/2016 resolvió sobre los cargos establecidos en el Auto de Formulación de Cargos, cumpliendo la línea jurisprudencial establecida en nuestro país respecto al principio de congruencia en sus dos esferas, anteponiendo, además, la verdad material a la formal, puesto que la valoración de cada una de las pruebas colectadas y/o aportadas fueron debidamente calificadas por la autoridad en su oportunidad. Las actuaciones del regulador se presumen legales y sometidas a la Constitución Política del Estado; en el presente caso, tras la explicación técnica desarrollada, es posible colegir que se aplicaron las previsiones establecidas en el Contrato de Concesión N° 002/95, en tal caso, la actuación de la Autoridad Reguladora se enmarca en las previsiones normativas, no habiéndose excedido en su competencia. No existe situación alguna que haya podido violentar ese Estado de Derecho, la normativa aplicada, Cláusulas contractuales y su Anexo respectivo, así como la metodología para la medición de la meta en cuestión, fue la correcta, situación que no vulnera el principio de seguridad jurídica.

El principio de Tipicidad al que alude el recurrente, está ligado al Principio de Legalidad puesto que éste último es la restricción del Poder del Estado, determinándose su actuar al momento de sancionar a una persona sólo y cuando la conducta ilícita se encuentre debidamente escrita en la ley, es ahí que entra en juego el papel de la Tipicidad, ya que ésta es el resultado de la verificación de si la conducta y lo descrito en el tipo, coinciden, dicho ejercicio resulta en un proceso de verificación donde la autoridad competente, tomando como base al bien jurídico protegido, establece si un determinado hecho puede ser atribuido a lo contenido en el tipo punible, en otras palabras, la tipicidad es la adecuación de un actuar ejecutado por una persona natural o jurídica a la figura descrita por la ley como ilícita; en el caso, existe una condición contractual a la que el propio operador se obligó y cuyo incumplimiento esta preestablecido como una conducta punible y sancionable, en tal sentido, no existe una contravención a los principios citados por el operador, desvirtuando plenamente las supuestas vulneraciones invocadas.

10. De todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del párrafo 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 53/2016 de 8 de julio de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en consecuencia, confirmarla totalmente.

**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 53/2016 de 8 de julio de 2016, confirmándola totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

